

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



TESIS

**EFFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA I.E. "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
JEC – CCOYLLORPANCCA - HUANCVELICA 2019**

**Para optar el título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. LAZO BELTRAN, Sadith Lili

ASESOR

Mg. BOCANEGRA ARANA, Roger

**HUÁNUCO - PERÚ
2019**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16.30 pm. horas del día 05 del mes de Diciembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtra. Keli Agui Esteban	(Secretario)
Mtro. Martin Gonzales Acuña	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 2052-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA I.E. "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" JEC – CCOYLLORPANCCA-HUANCAMELICA 2019", presentada por el (la) Bachiller LAZO BELTRAN, Sadith Lili; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

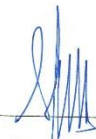
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de Buena (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17.15 pm. horas del día 05 del mes de Diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE


Mtra. Keli Agui Esteban
SECRETARIO


Mtro. Martin Gonzales Acuña
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres “AGUSTINA OSWALDO”, que supieron brindarme su apoyo incondicional para lograr alcanzar mi más grande anhelo, la culminación de mi carrera profesional. A la comprensión de mi hijo “PIERO”, a mi amigo Raúl por ser mi Fortaleza para el logro y culminación de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme las fortalezas para lograr esta meta en mi vida profesional.

Al Director de la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión JEC Ccoyllorpancca Profesor Walter Ciro Barros Quispe por haber permitido la realización de esta investigación.

A todas las personas quienes intervinieron para la culminación de esta investigación que me permitirá desarrollarme como profesional y como persona.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
SUMMARY	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del Problema.....	10
1.2 Formulación del Problema.....	11
1.3 Objetivo general	11
1.4 Objetivos específicos.....	11
1.5 Justificación de la investigación	11
1.6. Limitaciones de la investigación	13
1.7 Viabilidad de la investigación.....	13

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	14
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Definiciones Conceptuales	56
2.4 Hipótesis	59
2.5 Variables	59
2.5.1 Variable Independiente	59
2.5.2 Variable Dependiente.....	60
2.6 Operacionalización de Variables	61

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1	Tipo de Investigación	62
3.1.1	Enfoque	62
3.1.2	Nivel o alcance:	62
3.1.3	Diseño.....	63
3.2	Población y Muestra.....	64
3.3	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	65
3.3.1	Para la recolección de datos	65
3.3.2	Para la presentación de datos.....	65
3.3.3	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	65

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1	Procesamiento de datos	66
4.2	Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis	93

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.	Contrastación de los Resultados del trabajo de investigación	96
	CONCLUSIONES.....	98
	RECOMENDACIONES	100
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	101
	ANEXOS	103

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas con consecuencias graves en el ámbito laboral a nivel mundial nacional y local, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y productividad. El Problema general planteado en la investigación es: “¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?”. El problema específico planteado es: ¿Cómo influye el contenido del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? Y ¿Cómo influye el contexto del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?

Objetivo general planteado para la presente investigación es: Determinar cómo afecta el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. La hipótesis general planteada es: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. En las variables tenemos como variables independientes el Estrés Laboral cuyas dimensiones son: Contenido del trabajo y contexto de trabajo, asimismo como variable dependiente Desempeño Laboral cuyas dimensiones son: Eficiencia, Eficacia, Identificación Institucional. El Tipo de investigación del presente trabajo es aplicada por ser su alcance práctico y aplicativo, Descriptiva correlacional. El enfoque dado en la investigación es cuantitativo, se procesará información para cuantificarla y poder explicarla.

La investigación es No experimental, transversal descriptivo, por motivos que en la investigación de la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión tiene un número de trabajadores reducido no se procederá a formular la muestra. Esta investigación es un tipo de muestra denominada NO PROBABILÍSTICA.

Para la investigación se tomó como muestra 22 personas como objeto de estudio, asimismo la muestra serán todos. Las Técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados en la investigación es la encuesta y el cuestionario para el recojo de datos. Las técnicas para el procesamiento y análisis de la información utilizadas son: cuadros estadísticos, grafico de barras, R. Pearson.

SUMMARY

Work-related stress is one of the problems with serious consequences in the national and local world labor sphere, negatively influencing both interpersonal relationships and performance and productivity. The general problem posed in the research is: "How does work stress affect the performance of teaching and administrative workers of the I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? ". The specific problem posed is: How does the content of work influence the work performance of teaching and administrative workers of the I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? And how does the work context influence the work performance of the teaching and administrative workers of the I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? General objective set for this research is: To determine how work stress affects the work performance of the teaching and administrative workers of the I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. The general hypothesis is: Work stress significantly affects job performance in teaching and administrative workers of the I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. In the variables we have as independent variables Labor Stress whose dimensions are: Work content and work context, also as dependent variable Labor Performance whose dimensions are: Efficiency, Efficiency, Institutional Identification. The type of investigation of this work is applied because it is its practical and applicative scope, correlational descriptive. The approach given in the research is quantitative, information will be processed to quantify and explain. The research is non-experimental, descriptive transversal, for reasons that in the investigation of the Daniel Alcides Carrión Educational Institution has a small number of workers, the sample will not be formulated. This research is a type of sample called NON-PROBABILISTIC. For the investigation, 22 people were taken as a sample as an object of study, likewise the sample will be all. The techniques and instruments of data collection used in the research is the survey and the questionnaire for data collection. The techniques for the processing and analysis of the information used are: statistical tables, bar graph, R. Pearson.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación ha permitido determinar cómo afecta del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllopancca Huancavelica-2019. La investigación consta de cinco capítulos los cuales han sido desarrollados gradualmente y paso a describir de manera resumida.

El I capítulo titulado “problema de Investigación” donde se describe el problema de la investigación, la formulación del problema, objetivo general, objetivo específico, justificación del problema, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

En el II capítulo titulado “Marco teórico de la investigación” en este capítulo se da a conocer los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de la investigación, las definiciones conceptuales se plasma también las hipótesis de la investigación y las variables de la investigación y la operacionalización de las variables.

En el III capítulo titulado “Metodología de la Investigación” se da a conocer el tipo de investigación teniendo en cuenta el enfoque y diseño de investigación, asimismo se da a conocer sobre la población y muestra de estudio de igual modo se da a conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la presente investigación.

En el IV capítulo titulado “Resultados” se da a conocer los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a la muestra de la investigación procesando los datos a través de cuadros estadísticos, gráficos y su respectiva interpretación, asimismo se hace la contrastación de las hipótesis planteadas.

En el V capítulo titulado “discusión de resultados” se presenta la contrastación de los resultados del trabajo de investigación.

A través del presente trabajo de investigación buscamos contribuir a que se tomen medidas preventivas para evitar que el estrés laboral afecte la salud y por ende el desempeño laboral de los trabajadores.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del Problema

Hoy en día la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales.

De acuerdo a Luis Velásquez Aguilar, psicólogo clínico del **hospital Guillermo Almenara de Lima**, el estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral. Se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a exigencias.

El estrés laboral es uno de los problemas con consecuencias graves en el ámbito laboral a nivel mundial nacional y local, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y productividad. Este problema de salud puede inducir a la enfermedad, al absentismo, al presentismo e incluso a la incapacidad laboral como consecuencia de una enfermedad crónica.

El trabajador docente o administrativo es frecuentemente expuesto a múltiples presiones que generan estrés laboral, como producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género y otros por los cuales el trabajador demuestra fuerza de adaptación, pero que finalmente influye en su conducta laboral.

El estrés laboral genera diversas consecuencias que afectan no solo a la persona sino también a la organización, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral de los trabajadores. Por ello, es importante que cada entidad identifique y analice las fuentes de estrés laboral, con el fin de realizar una buena gestión y establecer mecanismo estratégico para reducir el problema.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ✓ ¿Cómo influye el contenido del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?
- ✓ ¿Cómo influye el contexto del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?

1.3 Objetivo general

Determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

1.4 Objetivos específicos

- ✓ Determinar cómo influye el contenido del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.
- ✓ Determinar cómo influye el contexto del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

1.5 Justificación de la investigación

Esta investigación se llevará a cabo para conocer cómo afecta el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-

Huancavelica 2019. Su importancia radica en el hecho de que el desenvolvimiento de los trabajadores determina, en última instancia, el cumplimiento de las metas de la Institución Educativa con jornada escolar completa y por ende, el prestigio de la Institución Educativa.

Este estudio será, además, una fuente de información para la Institución educativa ya que le permitirá conocer el estado actual en el que se encuentran los trabajadores en cuanto a estrés laboral y desempeño laboral. La información obtenida le servirá a la Institución educativa como base para profundizar los puntos que considere críticos, dado que actualmente no posee ninguna medición en estos campos.

Se espera que los resultados le permitan, en algún momento, elaborar planes de acción y políticas anti estrés.

1.5.1 Justificación práctica.

Los temas que se estudian en esta tesis fueron investigados por diferentes autores. Con este trabajo estamos contextualizando la aplicación en una institución educativa para obtener resultados que sugieran decisiones para la gestión educativa.

1.5.2 Justificación teórica

Se plantea la presente investigación por la relevancia y pertinencia de realizar estudios sobre los efectos del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos de una institución educativa, así como conocer mecanismos para reconocer el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores y la competitividad de la Institución Educativa.

1.5.3 Justificación metodológica

Porque utiliza los procedimientos ya establecidos y aprobados científicamente para conocer los efectos del estrés laboral con la posibilidad de lograr los objetivos planteados. Así mismo porque

los resultados de la realidad del estrés laboral y el desempeño laboral de los docentes y administrativos de la I.E. Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca-Huancavelica 2019, permitirá ayudar a resolver problemas y aportar alternativas de solución para resolver problemas de esta naturaleza.

1.5.4 Relevancia

La información permitirá tomar decisiones para optimizar el desempeño laboral y reducir el estrés laboral.

1.6 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se presenta para la investigación es el financiamiento, por lo que será asumido por la tesista, otro factor es el tiempo con que se cuenta, el mismo que debe estar distribuido con el compromiso laboral por lo que puede atrasar un poco el cumplimiento del cronograma propuesto, por último, tenemos el factor de la confianza de los trabajadores que puede influir en la sinceridad de los objetos de estudio.

1.7 Viabilidad de la investigación

El estudio resulta posible ya que se cuenta con la autorización formal del Director Nombrado para realizar la investigación. Asimismo, la viabilidad se basa en la disponibilidad de recursos físicos y humanos. Los primeros implican el costo de acceso a la información bibliográfica virtual, física y a las bases de datos de la organización. En cuanto a los recursos humanos esto implicará el tiempo de los trabajadores docentes y administrativos para responder a los cuestionarios.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para realizar el presente proyecto se han consultado diversos artículos, investigaciones, páginas web especializadas; encontrando los siguientes antecedentes:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Álvarez, 2015). En su tesis denominada “EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO” presentada a la universidad de CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES de Venezuela. Tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Llegando a las siguientes conclusiones:

La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario. Estos hallazgos evidencian, como el nivel de estrés en la totalidad de la muestra un nivel intermedio, que sumado a las situaciones de factores de riesgos psicosociales inadecuados, supone un estado de alerta, por la estrecha relación que guarda el estrés con éstos y aparición de enfermedades ocupacionales, afectando al trabajador y a la organización, con su indiscutible impacto en los altos costos económicos que implican la salud laboral considerando las deficitarias asignaciones presupuestarias que vienen recibiendo las universidades públicas el país.

Es por ello, que en líneas generales los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1 en nuestro país, que afecta la salud física, emocional y laboral, además, de la pesada carga económica que representa para el presupuesto universitario las pérdidas cuantiosas por las referidas lesiones ocupacionales.

2.1.2 **Antecedentes Nacionales**

(Pinillos Sipiran & Velasquez Alva, 2017) En su tesis titulada: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN LUIS TRUJILLO 2017”. Sustentándose en **la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias Económicas Escuela Profesional De Administración. Tuvo como** Objetivo General: Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se pudo determinar que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, encontrándose un alto nivel como 51.4%, de estrés laboral en el personal de la clínica relacionados por el ambiente y condiciones laborales del lugar de trabajo.

Se identificaron los principales factores que generan el estrés laboral en la clínica San Luis.

Se logró identificar que el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis es por los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo.

Se llegó a determinar que el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis es muy bajo por lo que no está permitiendo cumplir con sus actividades específicas de cada colaborador y se ve afectado en brindar un servicio a los pacientes.

2.1.3 Antecedentes Locales

(Soria Pardave, 2018) **En su tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA I.E.I N° 32629 LA PUNTA DEL DISTRITO DE UMARI DE PACHITEA - HUÁNUCO, 2018”** Sustentada en la universidad de Huánuco Facultad de Ciencias Empresariales ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Tuvo como objetivo:

Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018. Llegando a las conclusiones:

Conclusión General

En la investigación realizada se pudo observar que el clima organizacional tiene una relación directa, significativa de tipo negativo con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno, dónde se pueda trabajar a gusto, y que sólo un 12.24 % del total de personal (n=49) cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos.

Existe un nivel de desaprobación en cuanto al clima organizacional según la perspectiva de docentes y administrativos. Es decir, el personal considera que, su ambiente

de trabajo no les permite satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

Conclusiones Específicas

- ✓ El compañerismo debe estar presente en los equipos de trabajo, ya que lo convierte en algo más allá de las obligaciones. Situación que no se evidencia en la I.E.I N° 32629 “La Punta”, tal como se demuestra según la aplicación del instrumento dónde sólo un porcentaje mínimo del 6.12% del total entre docentes y personal administrativo (n=49) considera que existe colaboración entre colegas de trabajo, encontrando relación existente de tipo negativa con el desempeño laboral. Situación preocupante, ya que se debería fomentar el compañerismo, esto implicaría que exista trabajo en equipo, aprender de manera cooperativa dejando a un lado los individualismos.
- ✓ La comunicación es un aspecto muy relevante, ya que su correcta aplicación ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, a solucionar problemas y al logro de los objetivos. En la Institución, la mala práctica de la comunicación tiene relación directa negativa con el desempeño laboral, según encuesta aplicada un porcentaje mayoritario del 71.43 % del total de la población (n=49) considera que no existe buena comunicación en todos los niveles, situación que refleja que el 61.23% considera que nunca o solo algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. De la investigación se concluye que en la I.E.I N° 32629 “La Punta” se considera una debilidad la falta de comunicación entre el equipo de directivo, docentes y personal administrativo. Cada miembro de una institución, es importante y merece ser tomado en cuenta y ser informado.
- ✓ El manejo de conflictos en la Institución, es de relación negativa con el desempeño laboral, un 50.11% considera que

no se aplican estrategias para la búsqueda de soluciones en caso se susciten problemas en la I.E.I N° 32629 “La Punta. Esta mala práctica trae como consecuencia que un 61.23% del total de encuestados (n=49) consideren que sólo algunas veces o nunca cumplen con las actividades encomendadas. Situación preocupante ya que todo recae sobre la responsabilidad del equipo directivo, mediar un conflicto es todo un reto que nos pone a prueba, un reto que viene con el trabajo en el día a día.

(CIELO ACOSTA, 2017) En su tesis titulada: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA DE TINGO MARIA, 2017” Sustentada en la universidad de Huánuco Facultad de Ciencias Empresariales ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia de Tingo María – 2017. Llegando a la siguientes conclusiones:

Con la investigación realizada se ha determinado que la gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones influyen y se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. La gestión del talento humano como variable de estudio influye y se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está presente siempre y cuando la gestión del talento humano sea tomada en cuenta por la institución de manera adecuada, lo cual se logrará en los trabajadores de la institución

un óptimo desempeño laboral y por ende se contribuirá a la eficacia organizacional.

(Figuerola Cajas , 2017) En su tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONSORCIO DE ALIMENTOS “RICO FORT”, HUÁNUCO 2017”**

Sustentada en la universidad de Huánuco Facultad de Ciencias Empresariales ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Tuvo como objetivo: Analizar de qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017. Llegando a la siguientes conclusiones:

- ✓ Se analizó que efectivamente el Estrés Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 7 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Estrés Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 3 de la V.D mencionando que el 27% de los trabajadores se encuentran con la Productividad de nivel regular.
- ✓ Se describió que efectivamente el Cansancio Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 4 de la V.I, detalla que el 96.7% de los trabajadores son afectados de Cansancio Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral.
- ✓ Se identificó que efectivamente la Sobrecarga Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 05 de la V.I, detalla que el 90% de los trabajadores son afectados de Sobrecarga Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el

resultado del grafico N° 2 de la V.D mencionando que el 43% de los trabajadores producen más que sus compañeros.

- ✓ Se analizó que efectivamente el Acoso Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 06 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Acoso Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral.

(HUAMÁN ESTACIO, 2017) **En su tesis titulada:** “Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017”” Sustentada en la universidad de Huánuco Facultad de Ciencias Empresariales ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Tuvo como objetivo:

Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco – 2017. Llegando a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se determinó que el funcionamiento de trabajo en equipo influye con una correlación baja en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero. Esto se ha detallado a través del contraste de la hipótesis general, que nos ha permitido comprobar la existencia de esta correlación baja con un 0.256 %, y también con el cuadro N° 13 donde nos da como resultado que solo 56.3% piensa que el trabajo en equipo es bueno. Es decir, existe dependencia entre las variables de estudio.
- ✓ Se comprobó que la comunicación influye de manera muy baja con un 0.137 % de correlación con respecto al

desempeño laboral dentro de las El Viajero. Es importante desarrollar valores dentro de la empresa ya que a través de ellos se logrará una mejor comunicación y a la vez un mejor desenvolvimiento, lo cual permite que la empresa tenga más éxito a nivel local y departamental.

- ✓ Se determinó que las capacitaciones influye de manera muy baja con un 0.123 % de correlación con respecto al desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Las capacitaciones en la organización es del agrado de los empleados, ya que podrán aumentar sus habilidades y destrezas para elevar su desempeño laboral.
- ✓ Se analizó que el compromiso influye de manera baja con un 0.250 % de correlación con respecto al desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Los trabajadores se sienten medianamente comprometidos con las labores diarias, por que desarrollan horas extras y trabajan con ánimo dentro de la empresa. Entonces se podrá realizar las tareas encargas teniendo mejores resultados.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrés relacionado con el trabajo

En relación al estrés existen teorías afirmaciones Según (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016), afirma que el estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional.

La definición del estrés y la terminología para referirse a los factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales) y a los riesgos psicosociales ha cambiado a lo largo de los años. El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Su investigación condujo al estudio del estrés en las funciones cerebrales. Definió asimismo los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y

psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona. (p.2).

Hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales).

Para la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p.2)

CAUSAS

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales).

Según la (Organización Internacional del Trabajo, 2016) definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y

la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”.(p2)

Esta definición destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud.

Según las investigaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016)El término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Los términos “factores de riesgo psicosocial” (peligros psicosociales) y “riesgos psicosociales” se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica. Varios expertos se muestran de acuerdo en definir los factores de riesgo psicosocial como aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico. Hoy en día existe un consenso razonable entre la comunidad científica respecto de la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, conviene señalar que las nuevas formas de trabajo y un entorno laboral en continuo cambio dan lugar a nuevos factores de riesgo; y por ello, la definición de factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar.

Según las investigaciones de Cox (Cox, Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo, 2005)identificó diez tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo

psicosocial), que se dividen en dos grupos: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo”.

DIMENSION DE ESTRÉS LABORAL

1. Contenido del trabajo:

- ✓ Medio ambiente de trabajo.
- ✓ Diseño de las tareas.
- ✓ Carga de trabajo
- ✓ Horario de trabajo.

2. Contexto del trabajo

- ✓ Función y cultura organizativa
- ✓ Función en la organización.
- ✓ Desarrollo profesional.
- ✓ Autonomía de toma de decisiones.
- ✓ Relaciones interpersonales en el trabajo.
- ✓ Interfaz casa-Trabajo.

Contenido del trabajo:

En esta sección se examinan los riesgos psicosociales relacionados con el contenido del trabajo y que se experimentan como estresantes y/o que presentan un potencial de daño.

a) Medio ambiente de trabajo:

Al hablar de medio ambiente de trabajo, nos referimos a todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud. Podemos catalogarlos de la siguiente manera:

- **Factor Físico:** Ruido, iluminación, condiciones de temperatura y humedad, espacio físico de trabajo, vibraciones, radiaciones, etc.
- **Factores biológicos:** Porciones de materia viva presentes en el ámbito laboral como virus, bacterias, hongos, etc,

- **Factores Químicos:** sustancias y mezclas presentes en el ambiente de trabajo como gases, polvo en suspensión, vapores, etc.

b) Diseño de las tareas:

Existen diversos aspectos de contenido del trabajo relacionado con el estrés que son peligrosos y que comprenden: una escasa valoración del trabajo, el uso limitado de las capacidades, la falta de variedad de tareas y el trabajo repetitivo, la incertidumbre, falta de oportunidades de aprendizaje, una exigencia excesiva de atención, exigencias conflictivas y recursos insuficientes (Kasl, 1992).

✓ **Trabajo parcialmente cualificado y no cualificado**

Tal trabajo es con frecuencia característico de empleos parcialmente cualificados o no cualificados (Kornhauser, 1965; Caplan et al., 1975; French et al., 1982; Smith, 1981; Salvendy y Smith, 1981; Cox (1985b) ha examinado los efectos de este tipo de trabajo sobre la salud física y psicológica. La exposición al trabajo repetitivo y monótono está a menudo relacionada con la experiencia de aburrimiento y, a su vez, de ansiedad y depresión, resentimiento y, en general, un mal estado de salud psicológica. Por ejemplo, Kornhauser (1965) mostró que entre los trabajadores de producción en una fábrica de coches en los Estados Unidos, la infrautilización de las capacidades era un indicador particularmente fuerte de la incidencia de un mal estado de salud psicológica. Asimismo, puede producirse un aumento de la incidencia de los problemas musculoesqueléticos y posturales, incluyendo trastornos de los miembros superiores, trastornos del aparato digestivo (Laville y Teiger, 1976; Nerell, 1975) aunque estos en algunos trabajos pueden estar asociados a los turnos de trabajo (Rutenfranz, 1982) y varios cambios de comportamiento relacionados con la salud, como el fumar y beber (Ferguson, 1973). La exposición a un trabajo repetitivo y altamente ruidoso puede igualmente dar lugar al

«síndrome del tiempo libre desperdiciado» (Gardell, 1973; Cox, 1980).

✓ **Incertidumbre**

También la incertidumbre en el trabajo, en forma de falta de información sobre el rendimiento, representa una forma de estrés, en particular cuando se prolonga durante un período de tiempo considerable (Warr, 1992). Esta incertidumbre puede expresarse de otros modos distintos a la falta de información sobre el rendimiento, y en parte puede reforzar los efectos de otras características del trabajo peligrosas; por ejemplo, la incertidumbre sobre los comportamientos deseables (ambigüedad de funciones) e incertidumbre sobre el futuro (inseguridad laboral y despido).

c) Carga y ritmo de trabajo

En su estudio realizado con fabricantes de coches de Detroit, Kornhauser (1965) sostuvo que «una mala salud mental está directamente relacionada con unas condiciones de trabajo incómodas, con unas necesidades de trabajar velozmente y con un notable esfuerzo físico y un horario de trabajo excesivo e inconveniente». Estos aspectos se abordan a continuación.

✓ **Carga de trabajo**

La carga de trabajo fue uno de los principales aspectos laborales en los que se concentró la atención (Stewart, 1976), y hace tiempo que resulta evidente que tanto el exceso como el defecto de carga de trabajo pueden ser problemáticos (Frankenhauser, 1975; Frankenhauser y Gardell, 1975; Lundberg y Forsman, 1979; Szabo et al., 1983; Jones et al., 1998). French y sus colegas, entre otros, realizaron una distinción ulterior entre carga de trabajo cuantitativa y cualitativa (French y Caplan, 1970; French et al., 1974). Ambos tipos han sido asociados a la experiencia de estrés. La carga de trabajo cuantitativa se refiere a la

cantidad de trabajo que debe realizarse, mientras que la cualitativa hace referencia a la dificultad de ese trabajo. Las dos dimensiones de carga de trabajo son independientes y es posible que haya trabajos que conlleven un exceso o un defecto de carga de trabajo desde el punto de vista cualitativo. Gran parte del trabajo de ensamblaje de ciclo breve es de esta naturaleza y existen pruebas convincentes de que representa una amenaza para la salud tanto física como psicológica. Kahn y Byosiére (1990) fueron más allá afirmando que la carga de trabajo depende de tres variables: calidad, cantidad y tiempo.

Según Jones et al. (1998), los trabajadores que registraban niveles elevados de estrés y enfermedades relacionadas con el estrés tenían una probabilidad 4,5 veces mayor de presentar problemas relacionados con el «trabajo contrarreloj» y «exceso de trabajo» en comparación con la población activa en general. Los directivos suelen hacer frente a cargas excesivas de trabajo trabajando más horas (Uris, 1972), y aunque esto puede constituir una solución inmediata, los horarios de trabajo prolongados si se mantienen en el tiempo pueden por sí mismos volverse problemáticos.

✓ **Ritmo de trabajo y urgencia del tiempo**

La carga de trabajo ha sido considerada en relación con el ritmo de trabajo, es decir, la rapidez con la que el trabajo debe ser realizado y la naturaleza y el control de las necesidades del ritmo: ritmo personal, ritmo en función de los sistemas o ritmo en función de las máquinas. Dentro de ciertos límites, el control puede constituir un factor decisivo para la determinación de la salud (Sauter et al., 1989). Existen pruebas consistentes de que el trabajo regulado por

sistemas y máquinas, en particular si el ritmo es muy elevado, es perjudicial para la salud física y psicológica.

También hay evidencia de que el control electrónico del rendimiento, para el trabajo que se realiza con el ordenador, puede dar lugar a un esquema análogo de efectos.

Schriber y Gutek (1987) han identificado varias dimensiones temporales que pueden ser medidas en diversos escenarios organizativos. La urgencia del tiempo suele ser considerada una característica de la persona (por ejemplo, en relación con el comportamiento de tipo A), pero puede asimismo ser una característica del trabajo. Johansson y Arons son (1984) han sugerido que los que trabajan con pantallas de ordenador tienen una mayor urgencia de tiempo en su trabajo con respecto a otros grupos profesionales. Asimismo, Gael (1988) y Landy (1989), utilizando análisis de tareas, han demostrado que las diferencias entre las exigencias de las tareas en términos de tiempo pueden ser fácilmente identificadas con muestras de trabajadores industriales amplias y homogéneas.

d) Horario de trabajo

Las cuestiones principales relacionadas con los efectos del horario de trabajo sobre la salud son dos: trabajo por turnos y horarios de trabajo prolongados. A menudo el trabajo implica ambos factores.

✓ Trabajo por turnos

Una gran parte de los estudios se ocupa del trabajo por turnos (y nocturno) llegó a la conclusión de que «aunque hay disponibles un buen número de pruebas que muestran que el trabajo por turnos, en particular el nocturno, es causa de trastornos del ritmo cardíaco y de las pautas de sueño, no existen pruebas suficientes para demostrar que este tipo de trabajo pueda producir efectos más graves sobre la salud».

No obstante, afirmó asimismo que puede existir una relación entre el trabajo nocturno y los trastornos de la digestión, y entre el trabajo por turnos en general y el cansancio. Por otro lado, añadió que, independiente de los efectos que se produjesen, era probable que fuesen más importantes en aquellas personas con dificultad para adaptarse a dichas formas de trabajo o que ya tuviesen problemas digestivos o de sueño. Monk y Tepas (1985) llegaron a conclusiones más o menos similares. En su reciente estudio realizado entre enfermeras del turno de noche, Kobayashi et al. (1999) encontraron niveles bajos de cortisol y una baja actividad de células NK durante el turno de noche, lo que sugiere que el turno nocturno es altamente estresante y puede ser perjudicial para las biodefensas.

Boggild y Knutsson (1999) reexaminaron diecisiete estudios relativos al trabajo por turnos y al riesgo de enfermedad cardiovascular. Sugieren la presencia de problemas metodológicos en gran parte de estos estudios: sesgo de selección, clasificación de la exposición, clasificación de los resultados y adecuación de los grupos de comparación. Boggild y Knutsson hallaron que, en general, los trabajadores por turnos registraban un 40 % de aumento del riesgo. Los eventuales mecanismos causales de este riesgo mediante factores de riesgo cardiovascular conocidos se refieren a ritmos circadianos, esquemas sociotemporales alterados, apoyo social, estrés, comportamientos vinculados a la salud (fumar, dieta, alcohol, ejercicio) y cambios bioquímicos (colesterol, triglicéridos, etc.). Concluyen que probablemente el riesgo se debe a múltiples factores y que los estudios se han centrado en el comportamiento de los trabajadores por turnos, dejando así de lado otras posibles conexiones causales.

✓ **Horarios de trabajo prolongados**

La Directiva comunitaria sobre el tiempo de trabajo, que debería haberse transpuesto a la legislación de los Estados miembros en noviembre de 1996, contempla una serie de disposiciones relativas al horario de trabajo, incluido el derecho de los trabajadores a negarse a trabajar más de 48 horas semanales. Gran parte de las investigaciones realizadas en este ámbito se han centrado en los problemas del trabajo por turnos, destacando este aspecto del horario laboral. No obstante, hay mucha menos información disponible sobre las consecuencias de las horas extraordinarias, que representa un tema central de la Directiva. La investigación hasta la fecha se ha restringido a una serie limitada de resultados relacionados con la salud, a saber, salud mental y trastornos cardiovasculares (Spurgeon et al., 1997). Se ha prestado poca atención a otros efectos potenciales que normalmente están relacionados con el estrés (por ejemplo, problemas gastrointestinales, trastornos musculoesqueléticos y problemas vinculados a la depresión del sistema inmunitario). Asimismo, se han realizado pocas investigaciones sistemáticas de los efectos del rendimiento, y se ha prestado escasa atención a las implicaciones para los límites de exposición laboral, en relación con la prolongación de la jornada laboral. Los datos existentes se refieren principalmente a situaciones en las que los trabajadores superan las 50 horas semanales, mientras que hay pocos datos sobre horas por debajo de ese nivel, ámbito regulado de manera directa por la legislación de la Unión Europea.

En su estudio, Spurgeon et al. (1997) concluyen que, con toda probabilidad, las actitudes y la motivación de las personas interesadas, las exigencias profesionales y otros aspectos del entorno cultural y organizativo influyen en el nivel y la naturaleza de los resultados en relación con el rendimiento y la salud. Sin embargo, también afirman que actualmente existen

pruebas suficientes para provocar preocupación en cuanto a los riesgos para la salud y la seguridad determinados por horarios de trabajo prolongados. Se ha demostrado un aumento de la fatiga provocado por horarios laborales prolongados, por ejemplo prolongando la jornada laboral más de 12 horas o si se trabaja durante varios días con pérdida de sueño. Gran parte de los datos, en particular en el segundo ámbito, se han recabado a partir de estudios sobre el trabajo y el rendimiento en el ejército.

En el informe de la Fundación Europea sobre condiciones de trabajo (1996) se indicaba que un elevado porcentaje de trabajadores en la UE trabaja muchas horas (15) (49 % más de 40 horas semanales y 23 % más de 45 horas). Asimismo, los datos revelaban el aumento de los problemas de salud (estrés y dolor de espalda) en función de las horas trabajadas. Las semanas de trabajo intensivo, con días de trabajo de 12 horas, se han asociado a un aumento de la sensación de fatiga (Rosa y Colligan, 1986). Rosa et al. (1989) mostraron que después de siete meses de adaptación a horarios con turnos rotatorios de 3-4 días y 12 horas diarias, se registraban una disminución del sueño y una reducción del estado de alerta en comparación con los horarios de trabajo anteriores de 5-7 días y 8 horas de trabajo. Los casos de estrés comunicados por los trabajadores se atenuaron mediante el acortamiento de la semana laboral.

El trabajo prolongado puede provocar pérdida del sueño y puede asociarse a una sensación de esfuerzo o fatiga (por ejemplo, Ryman et al., 1989). El rendimiento puede verse gravemente comprometido por la acumulación de sueño atrasado (Stampi, 1989). El límite máximo de rendimiento humano para un trabajo intensivo y continuo es de 2-3 días (Haslam, 1982; Naitoh et al., 1983). Los efectos del rendimiento pueden ser detectados en tareas de vigilancia y las que implican

prestaciones cognitivas y verbales (Angus y Heslegrave, 1983; Haslam, 1982). El rendimiento físico, especialmente si es de intensidad moderada, resulta ser más resistente al debilitamiento (por ejemplo, Patton et al., 1989).

Contexto del trabajo

La siguiente sección describe los riesgos psicosociales relacionados con el «contexto de trabajo» y que se experimentan como estresantes y conllevan a un potencial de riesgo.

a) Función y cultura organizativa

El mismo hecho de trabajar en una organización, como es el caso de la mayor parte de los trabajadores (Cox et al., 1990), puede percibirse como una amenaza para la libertad individual, la autonomía y la identidad (Hingley y Cooper, 1986). Los estudios sobre las percepciones y las descripciones de los trabajadores en relación con sus organizaciones indican que estas giran en torno a tres aspectos distintos de cultura y función organizativa: la organización como entorno de trabajo, como entorno para la resolución de problemas y como entorno de desarrollo (Cox y Howarth, 1990; Cox y Leiter, 1992). Las pruebas disponibles indican que, si se perciben carencias en la organización en relación con estos entornos, es probable que ello esté relacionado con un aumento de los niveles de estrés. Por otro lado, si la percepción de la organización en relación con estos aspectos es positiva, entonces la relación entre la experiencia de estrés y la aparición de síntomas de un estado de enfermedad resulta atenuada (Cox y Kuk, 1991).

Kasl (1992) enumeró varios aspectos de la organización que considera que pueden ser peligrosos; por ejemplo, el tamaño de la organización y su estructura (una estructura plana con relativamente pocos niveles), procedimientos farragosos y arbitrarios y cuestiones relacionadas con la función. Gran parte del efecto ejercido por la organización, la función y la cultura

sobre los trabajadores se transmitirá a través del comportamiento de los directivos y supervisores. Por ejemplo, hay evidencia de que el comportamiento de la dirección y el estilo de los supervisores tienen un impacto considerable sobre el bienestar emocional de los trabajadores (Landy,1992; Corey y Wolf, 1992). Esta influencia puede ser en parte un reflejo de su gestión de las cuestiones de contexto y contenido del trabajo enumeradas en el cuadro. Sobre esta base, cualquier efecto de estilo podría representar en buena medida cuestiones más generales de relaciones interpersonales.

b) Función en la organización

Las pruebas que reconocen en la «función (rol) en la organización» un potencial riesgo psicosocial se refieren en su mayoría a cuestiones de ambigüedad y de conflicto de funciones(roles) (Kahn et al., 1964; Kahn,1973; Ingersoll et al., 1999; Jackson y Schuler, 1985). No obstante, se han establecido otros aspectos potencialmente peligrosos de la función, incluida la sobrecarga de funciones, la insuficiencia de funciones y la responsabilidad por otras personas.. French et al. (1982) concluyeron que estas variables se encuentran entre los indicadores más útiles de la salud psicológica. Bhalla et al. (1991) utilizaron las medidas de los cinco aspectos del rol en un estudio con personal de oficina. Estos hacían referencia a la información proporcionada por los trabajadores en relación con la tensión, la satisfacción en el trabajo y el compromiso en la organización. Los datos evidenciaron que, en general, la ambigüedad de función, el conflicto de funciones y la insuficiencia de funciones estaban más fuertemente relacionadas con las variables de resultado que la sobrecarga de funciones o la responsabilidad por otras personas.

✓ **Ambigüedad de la función**

La ambigüedad de la función (rol) se produce cuando un trabajador no dispone de la debida información sobre su función. Tal como Warshaw (1979) manifestó, «el individuo no sabe cómo encaja en la organización y manifiesta un comportamiento inseguro en cuanto a las gratificaciones que puede recibir según su rendimiento.» La ambigüedad de la función puede venir motivada por una amplia serie de acontecimientos, muchos de los cuales se refieren a situaciones nuevas y a cambios.

La ambigüedad de la función se manifiesta a través de un estado general de confusión en relación con los objetivos adecuados, una falta de claridad con respecto a las expectativas y un estado general de incertidumbre sobre el alcance y las responsabilidades del trabajo. Kahn et al. (1964) encontraron que los trabajadores que sufrían esta ambigüedad de funciones eran más propensos a experimentar una menor satisfacción laboral, una mayor incidencia de tensión relacionada con el trabajo, más sensación de inutilidad y menores niveles de autoestima. French y Caplan (1970) hallaron que esta ambigüedad estaba relacionada con una serie de síntomas similares. Asimismo, mostraron que la ambigüedad de funciones estaba asociada a un aumento de la presión sanguínea y a mayores frecuencias del pulso. Algunas investigaciones posteriores de Margolis et al. (1974) pusieron de relieve un número significativo de relaciones entre la ambigüedad de función y los síntomas de depresión y de escasa motivación en el trabajo o intención de abandonarlo. Cooper y Marshall (1976) señalaron que, aunque las correlaciones indicadas en todos estos estudios eran significativas y juntas ofrecen un cuadro coherente, no eran particularmente fuertes (sólo dan cuenta de aproximadamente 2 %-5 % de las variaciones de datos). Asimismo, muchas de las medidas de un estado de enfermedad se basaban en valoraciones subjetivas (autoinformadas)

✓ **Conflicto de funciones**

El conflicto de funciones (roles) se produce cuando el individuo debe desempeñar una función que contradice sus valores, o cuando las distintas funciones que desempeñan son incompatibles entre sí. Kahn y sus colegas (1964) demostraron que el conflicto de funciones en los hombres es inversamente proporcional a la satisfacción por el trabajo y directamente proporcional a las tensiones derivadas del trabajo. French y Caplan (1970) hallaron que la frecuencia cardíaca media estaba estrechamente relacionada con el nivel de conflicto de función (rol) percibido. Asimismo, podría relacionarse con un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular (Ivancevich y Matteson, 1980). Por ejemplo, Shirom et al. (1973), en un amplio estudio realizado con hombres israelíes de diversas profesiones, encontraron que existía una relación significativa entre el conflicto de funciones y la incidencia de enfermedades coronarias, pero sólo entre trabajadores de oficina. Cooper y Smith (1986) llegaron a la conclusión de que los trabajadores de oficina son más propensos al conflicto de funciones que los trabajadores manuales.

Kahn et al. (1964) han sugerido que los trabajadores que desempeñan «funciones divisorias» (vínculos entre niveles o departamentos de la organización), como los maestros de obras, son particularmente propensos a sufrir estrés. Tales funciones tienen un elevado potencial de conflicto, y Margolis y Kroes (1974) descubrieron que los capataces eran siete veces más proclives a desarrollar úlceras que los operarios.

✓ **Insuficiencia de funciones**

La insuficiencia de funciones (roles) se refiere a la incapacidad por parte de la organización de utilizar plenamente las capacidades y la formación de los individuos (por ejemplo, O'Brien, 1982). Se considera que tal insuficiencia conduce a

sentimientos de estrés (Brook, 1973) y está asociada con tensión psicológica, baja satisfacción laboral y escaso compromiso con la organización (Bhalla et al., 1991).

✓ **Responsabilidad por otras personas**

La responsabilidad por personas ha sido identificada como fuente potencial de estrés asociada a las cuestiones de función (rol). Wardell et al. (1964) mostraron que la responsabilidad por personas, en comparación con la responsabilidad por objetos, era probable que condujese a mayor riesgo de enfermedad cardiovascular. French y Caplan (1970) evidenciaron que la responsabilidad por personas estaba significativamente relacionada con un excesivo tabaquismo, un aumento de la presión sanguínea diastólica y un aumento de los niveles de colesterol en suero. También los estudios sobre el síndrome de «estar quemado» (burn out) (por ejemplo, Leiter, 1991) sugieren que, por lo menos en las profesiones del ámbito asistencial, la responsabilidad por personas está relacionada con el agotamiento emocional y la despersonalización de las relaciones con los pacientes. Existen asimismo estudios sobre la salud mental que sostienen que las profesiones que implican un contacto continuo con personas y una responsabilidad por estas presentan un riesgo elevado

c) Desarrollo profesional

La falta de expectativas de desarrollo profesional podría constituir una fuente de estrés, particularmente en organizaciones que hacen hincapié en la relación entre el desarrollo profesional y la competencia o el mérito. Marshall (1977) identificó dos fuentes principales de estrés en este ámbito:

Primero, falta de seguridad laboral y obsolescencia (temor a ser despedido y jubilación anticipada obligatoria).

Segundo, la incongruencia de posición (promoción insuficiente o excesiva y frustración por haber llegado al límite profesional).

Estas se han asociado a efectos psicológicos adversos y a un mal estado de salud física (Kasl y Cobb, 1982; Margolis et al., 1974) y se abordan abajo. Es probable que estas dos fuentes de estrés interactúen. Según Cooper (1978), el temor a la obsolescencia y al fracaso que se convierte en desmotivación es probable que sea mayor entre quienes consideran que han llegado al límite de su carrera profesional, y muchos sufrirán cierto desgaste de su propia posición antes de jubilarse. Roberston y Cooper (1983) creen que estos temores pueden dar lugar a estrés si los trabajadores no son capaces de adaptar sus expectativas a la realidad de su situación. No sorprende el hecho de que los trabajadores de mayor edad sean particularmente vulnerables, ya que tienden a atribuir un gran valor a la estabilidad (Sleeper, 1975).

✓ **Inseguridad laboral y salario bajo**

La inseguridad en el trabajo y el temor a ser despedido pueden constituir dos fuentes principales de ansiedad, particularmente si las organizaciones esperan, al mismo tiempo, el compromiso de sus trabajadores. El sentimiento de injusticia podría exacerbar la experiencia de estrés (Porter, 1990). Un nivel de remuneración bajo puede representar un riesgo para la salud. Mientras que la mayor parte de los trabajadores se quejan de los niveles de remuneración, una retribución excesivamente baja tiene sin duda un efecto sobre la capacidad del trabajador para permanecer saludable (Warr, 1992). También la modalidad o la forma de pago pueden considerarse una fuente de estrés (trabajo a destajo) y pueden interactuar en sus efectos con el índice de trabajo (Kasl, 1992).

✓ **Incongruencia de la posición**

El coste de la incongruencia de la posición o de estatus ha sido objeto de numerosos estudios en los Estados Unidos. Por ejemplo, en un estudio realizado entre personal naval, Arthur y Gunderson (1965) pusieron de manifiesto que el retardo en la promoción estaba estrechamente relacionado con trastornos psiquiátricos. Resulta interesante señalar que la literatura sobre la incongruencia de la posición indica asimismo un efecto considerable de factores no relacionados con el trabajo. Por ejemplo, Kasl y Cobb (1967) llegaron a la conclusión de que el estrés relacionado con el estatus parental tenía «efectos importantes a largo plazo sobre la salud mental y física de los hijos adultos». Shekelle et al. (1969) demostraron que su muestra de hombres en los Estados Unidos, cuya clase social en el momento de la investigación era sustancialmente distinta con respecto a la de su infancia, corría un riesgo mayor de sufrir cardiopatías coronarias que los hombres cuya situación social no había sufrido cambios importantes.

d) Autonomía de toma de decisiones y control

La autonomía en la toma de decisiones y el control representan dos cuestiones importantes en el diseño de las tareas y en la organización del trabajo. Estos aspectos a menudo se reflejan en la medida en que los trabajadores pueden participar en el proceso de toma de decisiones que afectan a su trabajo. Sin embargo, existen otros aspectos como, por ejemplo, la posición (estatus), que pueden influir en la salud y el comportamiento.

La experiencia de un escaso control en el trabajo o de una pérdida de control (baja autonomía de decisión) se ha asociado en numerosas ocasiones con la experiencia de estrés, y con ansiedad, depresión, apatía y agotamiento, baja autoestima y un aumento de la incidencia de los síntomas cardiovasculares

(Terry y Jimmieson, 1999; Ganster y Fusilier, 1989; Sauter et al., 1989; Karasek y Theorell, 1990). Resulta interesante señalar que, en un estudio referido a 244 profesiones en Suecia, los hombres registraban consistentemente mayores niveles de control que las mujeres, incluso en empleos típicamente femeninos (Hall, 1991).

A raíz del trabajo de Karasek entre otros estudios, a menudo se da a entender que el creciente control de los trabajadores presenta muchas ventajas. Por ejemplo, según (Cox, Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo, 2005) y Warr (1992), los trabajadores deberían, idealmente, estar autorizados para planificar su propio trabajo y controlar sus cargas de trabajo, a tomar decisiones sobre cómo se debe realizar dicho trabajo y cómo abordar los problemas que puedan surgir. Sin embargo, Neufeld y Paterson (1989) consideran que el control puede ser un arma de doble filo: las exigencias que conllevan las elecciones implicadas en el control de las situaciones pueden ser en sí mismas fuente de estrés.

✓ **Participación**

Las investigaciones realizadas señalan que donde hay mayores oportunidades de participación en la toma de decisiones, la satisfacción es a su vez mayor y los niveles de autoestima son más elevados. La falta de participación parece estar relacionada con el estrés en el trabajo y con una mala salud física general (Margolis y Kroes, 1974). Según French et al. (1982), la falta de participación muestra una fuerte relación con la insatisfacción con el trabajo, pero este efecto puede estar mediado por otras variables asociadas a la adaptación general persona entorno.

e) Relaciones interpersonales en el trabajo

Se ha sostenido con convicción que unas buenas relaciones entre trabajadores y miembros de los grupos de trabajo son fundamentales para la salud individual y de la organización

(Cooper, 1981). Una encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo japonés (1987) reveló que el 52 % de las mujeres entrevistadas había experimentado ansiedad o estrés a causa de unas relaciones interpersonales insatisfactorias en el trabajo (61 %). Del mismo modo, Jones et al. (1998) demostraron que los trabajadores con elevados niveles de estrés y enfermedades relacionadas con el estrés tenían una probabilidad 6,5 veces mayor, con respecto a la población activa general, de acusar la «falta de apoyo por parte de las personas responsables en el trabajo».

Se han establecido tres grupos importantes de relaciones: relaciones con los superiores, con los subordinados y con los compañeros (Sauter et al., 1992). Se ha demostrado que un apoyo interpersonal bajo en el trabajo estaba asociado con ansiedad elevada, agotamiento emocional, tensión y poca satisfacción laborales y un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular (por ejemplo, Beehr y Newman, 1978; Davidson y Cooper, 1981; Pearse, 1977; Warr, 1992).

Existe una convicción generalizada de que las relaciones sociales, tanto en el trabajo como fuera, desempeñan un papel de moderación y que, cuando las relaciones ofrecen poco apoyo, los efectos negativos derivados de la exposición a otros riesgos psicosociales son más probables o más marcados (Cobb y Kasl, 1977; Cohen y Willis, 1985; House y Wells, 1978). Karasek y otros compañeros (1982), en un estudio realizado con 1000 trabajadores masculinos en Suecia, mostraron que el apoyo de los supervisores y de los compañeros atenuaba los efectos ejercidos por las exigencias del trabajo sobre la depresión y la satisfacción laboral.

No obstante, otras investigaciones señalan un efecto más directo de apoyo social a la hora de compensar los efectos negativos de las condiciones de trabajo. En un estudio meta analítico realizado recientemente a partir de 68 trabajos

precedentes confirmaron la presencia de tres constructos generales (factores de estrés, tensiones y apoyo social). Conforme a sus resultados, el apoyo social ejercía un triple efecto sobre las relaciones estresor laboral tensión: reducía las tensiones experimentadas, atenuaba los factores de estrés percibidos y moderaba la relación factor de estrés tensión. Según Lobban et al. (1998), los estilos de supervisión (entendidos como la comunicación y la aportación de indicaciones a los trabajadores) pueden desempeñar un papel de mayor relieve en el proceso de estrés de lo que actualmente se considera. Asimismo, sugieren que las relaciones de supervisión, de forma directa o mediatizada por otras características del trabajo, tienen una influencia adicional considerable sobre el estrés laboral, que no puede explicarse a través de la función o de las variables de exigencia/autonomía. Según Fielden y Peckar (1999), aunque existe un vínculo directo entre el número de horas trabajadas y los niveles de estrés, el número de horas trabajadas estaba relacionado positivamente con la disponibilidad percibida de apoyo social.

Buck (1972) ha informado que el comportamiento «atento» (considerado) de los superiores parece atenuar los sentimientos de los trabajadores de presión en el trabajo. La participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones da como resultado que comunica mayor satisfacción en el trabajo y sentimientos de autoestima más fuertes (Buck, 1972; French y Caplan, 1970, 1972; Margolis et al., 1974). Sin embargo, Donaldson y Gowler (1975) consideran que la presión sobre los directivos para «gestionar mediante la participación» en realidad aumenta el nivel de presión al que están expuestos y puede dar lugar a sentimientos de resentimiento y ansiedad. Robertson y Cooper (1983) han explicado cómo la rivalidad en el trabajo, en especial entre los directivos, puede impedir compartir los problemas y pueden aumentar el estrés.

✓ **Violencia en el trabajo**

Cada vez hay más estudios sobre la violencia en el lugar de trabajo y sobre la cuestión del trastorno de estrés postraumático (Figley, 1985; Simón, 1999, para una reseña). Existen pruebas convincentes de que la exposición a la violencia en el trabajo puede causar daños tanto psicológicos como físicos (Leather et al., 1999).

Existen tres cuestiones fundamentales: primero, el registro preciso de datos sobre la violencia en el trabajo y sus consecuencias a fin de poder emitir, con conocimiento de causa, un juicio sobre la magnitud del problema; segundo, la comprensión de la naturaleza de esta violencia desde el punto de vista individual y de la organización; y tercero, el desarrollo y evolución de intervenciones diseñadas para reducir la probabilidad de casos de violencia o reducir su impacto en el personal (Leather et al., 1999). Se han publicado recomendaciones sobre la gestión de la violencia en el trabajo por parte de una serie de organizaciones, entre ellas el British Health and Safety Executive (Mackay, 1987), la British Psychological Society (1992) y el Tavistock Institute of Human Relations (1986).

Cuestión de creciente preocupación en la Unión Europea porque, a pesar de los problemas de definición en las diversas culturas de los Estados miembros, la violencia en el trabajo es un problema en aumento: 3 millones de trabajadores han declarado estar expuestos a acosos sexuales, 6 millones a violencia física y 12 millones a intimidación y violencia psicológica (Fundación Europea, 1996). Como consecuencia de esa preocupación, la Comisión Europea (DG V) ha publicado una guía sobre la prevención de la violencia en el trabajo (Wynne et al., 1997).

f) Interfaz casa-trabajo

El concepto de interfaz casa-trabajo (o «interferencia trabajo-casa») se refiere a la familia y a la vida doméstica, pero también al ámbito más general de la vida fuera del trabajo. Gran parte de las investigaciones se ha centrado en la relación entre los directivos y sus cónyuges (Cooper, 1981) o en el empleo del tiempo libre (Gardell, 1973; Cox, 1980).

✓ Trabajo y familia

Según Hingley y Cooper (1986), los problemas relativos a la interfaz entre trabajo y familia conllevan resolver conflictos en lo que se refiere a las exigencias de tiempo y compromiso, o bien giran en torno a cuestiones relacionadas con el apoyo. Gran parte de la literatura pasada se centra en las mujeres trabajadoras, aunque existen algunos datos sobre los hombres y, especialmente, sobre los directivos jóvenes (Weinberg et al., 1999; Beattie et al., 1974; Geurts et al., 1999). Las dificultades que hay que enfrentar para resolver los conflictos entre trabajo y familia parecen aumentar si la familia tiene niños pequeños; de nuevo, esto se refiere particularmente a las mujeres que trabajan (Larwood y Wood, 1979; Bhagat y Chassie, 1981). La investigación inicial sugería que la mayoría de las esposas de clase media parecía ver su función, en relación con el empleo de los maridos, como esencialmente «doméstico y de apoyo» (Pahl y Pahl, 1971). Algunos años después, Cooper y Hingley (1985) encontraron un modelo análogo en las esposas de su muestra de ejecutivos en el Reino Unido, aunque parecía que las actitudes estaban cambiando. El fracaso en resolver adecuadamente exigencias contrapuestas entre la familia y el trabajo podría dañar el apoyo disponible por parte de los cónyuges, en particular, y de la familia, en general.

En un estudio realizado con directores ejecutivos, Handy (1975) examinó la naturaleza de algunas posibles combinaciones «matrimonio-función». En línea con otras investigaciones, la combinación más frecuente era «hombre

ambicioso-mujer dedicada», que resulta más ventajosa para el marido trabajador. Otra combinación que va en aumento está representada por la pareja en la que los dos trabajan. En esta combinación, las expectativas de los roles tradicionales parecen haber sido cuestionadas con la posibilidad de que uno de los dos o ambos experimenten sentimientos de amenaza y ansiedad (Hingley y Cooper, 1986).

✓ **Síndrome del tiempo libre desperdiciado**

Los efectos que del trabajo se transmiten a otros ámbitos pueden explicar el eventual desperdicio de tiempo libre entre algunos grupos de trabajadores (Gardell, 1973; Cox, 1980). El síndrome del «tiempo libre desperdiciado» fue descrito por Gardell (1973) en relación con trabajadores que en el tiempo libre no hacen más que holgazanear en casa, hojear periódicos, ver la televisión, comer y dormir. En su estudio realizado en Suecia, Lundahl (1971) ha observado que aquellos empleados que desempeñaban tareas más duras y fatigosas mostraban menos implicación en el tiempo de ocio que los que ejercen otros trabajos. Según Gardell (1973) y Cox (1980), hay otros aspectos en juego distintos de la fatiga física, y Cox ha relacionado el desperdicio del tiempo libre con la adaptación psicológica y de comportamiento de los trabajadores a las exigencias del trabajo repetitivo de ciclo corto. Wilensky (1960) ha ofrecido una explicación de la relación entre trabajo y tiempo libre en términos de compensación, y este concepto ha sido utilizado asimismo para justificar los efectos del trabajo repetitivo sobre el empleo del tiempo libre. En línea con las hipótesis de Wilensky (1960), según Strauss (1974), los trabajadores pueden adaptarse a un trabajo no estimulante reduciendo el nivel de sus expectativas, modificando la estructura de sus necesidades y disfrutando al máximo de las oportunidades sociales en el trabajo y fuera del mismo. No obstante, Kornhauser (1965) propuso una explicación análoga, pero que enfatiza en mayor medida los

aspectos negativos, en línea con las hipótesis de Gardell (1973) y Cox (1980). Para Kornhauser «la salud mental insatisfactoria de los trabajadores debe relacionarse con una situación caracterizada por una reducción de los deseos y de las iniciativas, una reducción de los objetivos y por las restricciones de los esfuerzos hasta un punto tal que su vida resulta relativamente vacía y sólo en parte significativa».

✓ **Cambio**

El cambio se considera a menudo un riesgo psicosocial. No obstante, no resulta claro a partir de los estudios disponibles si el cambio resulta estresante o peligroso, o si su eventual naturaleza estresante se debe a la incertidumbre o a la falta de control que a menudo representa.

2.2.2 **Desempeño Laboral**

Entendemos desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y de su nivel de contribución a la empresa.

(Morales, 2009)afirmo:

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”; así, cada trabajador desarrollara sus fortalezas personales que le permita realizar su trabajo de manera idónea, realizar su trabajo con eficiencia y calidad, aplicando conocimientos, validando su experiencia en el puesto de trabajo que se le haya asignado. (p. 26)

Por su parte, (Rodriguez, 2004) señaló que:

Los factores de desempeño eficaz son aquellos elementos causales que han de coincidir en un determinado grado en el ocupante de un puesto de trabajo para que este lo desempeñe o pueda llegar a desempeñarlo de manera satisfactoria” para trabajar de manera eficiente y eficaz debe existir una coincidencia entre los conocimientos para desarrollar una tarea así como ciertas cualidades personales que permitan adquirir un compromiso con la Institución para la cual se trabaja. (p. 48).

(Chiavenato, 2010) Chiavenato definió el desempeño, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Por su parte, (Arrollo, 2012) Arrollo afirmo:

Se puede definir el perfil de un líder sobresaliente, con pensamiento creativo, alto desempeño y éxito personal y profesional, como un administrador de energías y recursos que se enfoca a los procesos humanos superiores como son: la entrega, la pasión por lo que se hace, la lealtad, la autoestima...” ya que, de alguna manera cuando se trabaja en la interacción con las personas se estaría desarrollando más allá de habilidades competitivas de conocimiento y experiencias, habilidades de liderazgo, que permita desarrollar su capacidad de escucha, de motivación para otros y que de alguna manera estaría asociado un buen líder a un alto desempeño profesional.(p. 62).

Entonces, el desempeño laboral se traduciría en el comportamiento de una persona con respecto a su Institución; estaría asociado a la eficiencia y eficacia que el trabajador demuestra en su puesto de trabajo, esto de alguna manera está

ligado a las capacidades o competencias personales desarrolladas y adquiridas con la experiencia en el trabajo. Ya lo afirma (Ganga, Cassinelli, & Quiroz, 2014) Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz , “una organización es eficiente, cuando se logran los propósitos trazados, al menor costo posible y en el menor tiempo, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible”; esto solo es posible cuando se tiene metas claras y se trabaja con un objetivo en común. (p131)

(Arrollo, 2012) Arroyo en cuanto a los niveles de compromiso laboral afirmó: Normalmente se clasifica la fuerza laboral en tres grupos: colaboradores totalmente comprometidos, colaboradores renuentes y colaboradores no comprometidos. Los colaboradores totalmente comprometidos son aquellos con un fuerte vínculo personal y psicológico con la organización y que actuaran de forma que se beneficien sus clientes y su organización”. Concordando con la autora se puede afirmar que los trabajadores que se sienten comprometidos con su trabajo, busquen no solo la satisfacción personal sino también la satisfacción de todo el equipo. (p. 116)

(Sairitupac, 2015) Sairitupac hizo referencia:

En cuanto a las creencias de autoeficacia en los docentes, cada vez más se ven enfrentadas a nuevos retos. Por ejemplo, variables como el estrés, la desmotivación, la ansiedad, los pensamientos negativos, entre otros, influyen de manera negativa y disminuyen estas creencias. Aquellos docentes que se sienten ineficaces, en su labor pedagógica, se ven debilitados por el estrés y desarrollan una práctica menos efectiva con sus alumnos. (p. 19)

(Fernandez, 2008) Fernandez quien cita a Domenech (2006), Lynn, (2007), Schawarser y Hallum (2008) da a conocer: La autoeficacia en el maestro es un factor reductor o amortiguador del estrés, ya que hace que la persona se sienta capaz de enfrentar los retos. Para algunos investigadores, la convicción de estar a la

altura de los desafíos que plantea la tarea que se tiene al frente, la sensación de poseer los recursos cognitivos, sociales, emocionales para resolverlos, constituirán una suerte del reductor del potencial efecto estresante, permitiendo un desempeño adecuado y un manejo efectivo de la ansiedad (p. 123)

Estas afirmaciones están en relación a las características que se dan en los docentes cuando están influenciados por situaciones de estrés, disminuyendo sus capacidades de autovaloración, muchas veces el cansancio producido por el estrés lo lleva a pensar que no es lo suficientemente bueno en su trabajo, al darse cuenta que su rendimiento laboral ha disminuido lo pone al frente de una vulnerabilidad que muchas veces se ve expresada en su desempeño laboral, por el contrario coincidiendo con el autor se podría afirmar que ser conocedor de sus propias competencias personales ayudarían a disminuir niveles de estrés y ser más proactivo o eficiente en el desempeño con los alumnos.

(Palomino, 2012)Palomino , citado por (Sairitupac, 2015), afirmaron que:

El desempeño se refuerza con el grado de compromiso, con la convicción que la labor educativa es vital para el desarrollo individual y social. Por ello es muy importante la manifestación constante de las actitudes que demuestren compromiso con el trabajo, como son, la puntualidad, el cumplimiento de la jornada, las excelentes relaciones con los estudiantes, la realización de las actividades pedagógicas con organización, dedicación, concentración y entusiasmo.

Estos cuatro factores: formación, salud, motivación y compromiso se refuerzan de manera mutua y generan una fuente unificadora que mantiene al docente en continuo mejoramiento y con un alto grado de desempeño. (p. 70)

Por ello el desempeño laboral, sobretodo en relación a los docentes con sus alumnos estaría asociado a tener una buena salud física y mental, auto motivarse y desarrollar competencias personales de creatividad, concentración y sobretodo tener entusiasmo en el interactuar con los alumnos generando una sinergia positiva y a su vez un buen desempeño laboral.

De acuerdo a lo expresado por diferentes autores en relación al estrés, podemos afirmar que los factores estresores estarán siempre presentes y pueden generar síntomas que cada persona desarrollará de manera consciente o inconsciente, permitiéndole generar un estrés positivo como motivador en la búsqueda de la superación o creará síntomas ya sea fisiológicos o emocionales que repercutirán en el comportamiento de cada individuo.

Específicamente, en el área laboral se presentaran factores estresores que tendrán que ver con las características de personalidad o el desarrollo de competencias que cada trabajador posee a fin de manejar los niveles de estrés y puedan tener un desempeño laboral que les permita ser eficientes y eficaces en las tareas que desempeñan o por el contrario entraran en un estado de salud de agotamiento, de tedio, de estrés alto, disminuyendo su desempeño laboral y afectando las relaciones que establezcan con sus propios compañeros de trabajo así como también en el trato con las personas para quienes trabajan.

Dimensiones de la variable: Desempeño laboral

Dimensión 1: Eficiencia

La eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas (métodos) a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de la competencia de la eficiencia, este es un asunto relacionado con la eficacia. (Chiavenato, 2007, p.25).

Dimensión 2: Eficacia

Es una medida normativa de logros de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona (Chiavenato, 2007, p. 25).

Dimensión 3: Identificación institucional

Normalmente se clasifica la fuerza laboral en tres grupos; colaboradores totalmente comprometidos, colaboradores renuentes y colaboradores no comprometidos. Los colaboradores totalmente comprometidos son aquellos con un fuerte vínculo personal y psicológico con la organización y que actuarán de forma que se beneficien

2.2.3 JEC- Jornada Escolar Completa

En el Perú, los y las adolescentes menores de 18 años representan el 35% de la población total del país, cifra importante que representa a la generación que se integrará al mundo laboral en los próximos años como protagonistas del cambio y desarrollo del país. Por ello, es importante reconocer y fortalecer la Educación Secundaria para formar estudiantes capaces de enfrentar y lidiar con las demandas y oportunidades que encuentren en su camino.

En este contexto, el modelo de servicio educativo **Jornada Escolar Completa (JEC)** es una intervención del Ministerio de Educación del Perú que busca mejorar de manera integral la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas de educación secundaria, ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes y promoviendo el cierre de brechas.

Jornada Escolar Completa inició en marzo del 2015 con 1,000 instituciones educativas públicas en todas las regiones, en el 2016 se intervino en 601 IIEE y en el 2017 en 400 IIEE, implementándose el modelo de forma progresiva. Actualmente, JEC cuenta con 2,001 instituciones educativas en todas las regiones del país.

a) ¿Cómo mejora la calidad del servicio educativo La Jornada Escolar Completa?

Se amplía el horario de 35 a 45 horas pedagógicas semanales con la finalidad de la **mejora integral de los aprendizajes**. Estas 10 horas semanales adicionales se distribuyen principalmente en las áreas curriculares de Comunicación, Matemática, inglés y Educación para el Trabajo, donde la propuesta pedagógica integra el uso de tecnologías con estrategias de acompañamiento y de refuerzo pedagógico.

En gestión, los y las directores(as) son seleccionados competitivamente y por medio de plaza orgánica; se implementa un nuevo organigrama en las escuelas con coordinadores pedagógicos y de tutoría, apoyo educativo y tecnológico.

Brinda capacitaciones intensivas a los y las docentes, a través de programas de formación, con acompañantes que visitan las escuelas para mejorar la práctica docente, sesiones de aprendizajes, materiales de orientación pedagógica y aumento salarial hasta en 25%.

Mejora la infraestructura de las escuelas dotándolas de laptops con *software* educativo, conectividad a internet, kits de infraestructura y mobiliario.

b) Objetivos de la Jornada Escolar Completa

Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio de educación secundaria ampliando las oportunidades de aprendizaje de los y las estudiantes de instituciones educativas públicas del nivel secundario, promoviendo el cierre de brechas y la equidad educativa en el país.

Objetivo específico

1. Implementar

Una oferta pedagógica pertinente que responda a las características, intereses y necesidades de los estudiantes a través de la implementación de diversas estrategias didácticas con el uso de recursos tecnológicos y la aplicación de herramientas pedagógicas.

2. Promover

Una gestión eficiente centrada en los aprendizajes contando con personal directivo, docente, de apoyo pedagógico y de soporte suficiente y competente, que promueve espacios de participación al interior de la institución educativa que generen una convivencia favorable para la formación de los estudiantes.

3. Contribuir

Con la mejora del servicio educativo del nivel secundario mediante la dotación de infraestructura, mobiliario, equipamiento y materiales educativos suficientes y adecuados para la implementación de la Jornada Escolar Completa.

c) Organización De La Institución Educativa

Las instituciones educativas del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa desarrollan una gestión centrada en los aprendizajes y un estilo de gobierno

democrático, horizontal y transformacional. Para lograr esto, la configuración de su estructura organizacional articula los procesos y elementos de la institución educativa con la finalidad de lograr un funcionamiento eficiente. Esta estructura organizacional está constituida por cuatro órganos.

1. Órgano de dirección

Está conformado por el director y los subdirectores. Ellos son responsables de mejorar los resultados educativos mediante el ejercicio de un liderazgo pedagógico. Para el funcionamiento de la institución, el órgano de dirección constituye un equipo directivo que contribuye a la conducción de la I. E.; dicho colectivo está integrado por los coordinadores pedagógicos, coordinadores de tutoría, coordinadores de innovación y soporte tecnológico y por el coordinador administrativo y de recursos educativos.

2. Órgano pedagógico

Está conformado por el coordinador pedagógico, el de tutoría y el de innovación y soporte tecnológico.

El coordinador pedagógico. Es un profesor que realiza una jornada de 30 horas pedagógicas semanales, 12 de las cuales son destinadas para desarrollar sesiones de enseñanza-aprendizaje con los estudiantes y 18 para realizar labores de acompañamiento, trabajo colegiado con los docentes a su cargo y revisión y elaboración de documentos técnico-pedagógicos.

El coordinador de tutoría. Es un profesor que realiza una jornada de 30 horas pedagógicas semanales, 12 de las cuales son destinadas para desarrollar sesiones de enseñanza-aprendizaje con los estudiantes y 18 para realizar acciones de apoyo y acompañamiento de la Atención Tutorial Integral dirigida a los estudiantes con enfoque orientador y preventivo.

Coordinador de innovación y soporte tecnológico. Es el encargado de coordinar y acompañar a los directivos, coordinadores y profesores de la comunidad educativa en la ejecución de actividades pedagógicas integradas a las TIC mediante la asistencia técnica, el uso eficiente de los recursos educativos y ambientes de aprendizaje.

No tiene horas a cargo para el desarrollo de sesiones de enseñanza-aprendizaje.

Los profesores. Asumen una jornada laboral de 30 horas pedagógicas semanales, 24 de las cuales son destinadas al trabajo con los estudiantes y 6 para garantizar el trabajo colegiado de planificación, ejecución y evaluación de las acciones educativas; la formación entre los profesores; la asesoría a los estudiantes; la atención a los padres de familia, y la realización de actividades complementarias que fortalezcan a la institución educativa.

El personal de apoyo pedagógico. Comprende al auxiliar de educación y al personal de apoyo en laboratorios y talleres, quienes orientan su labor a la generación de condiciones adecuadas para el desarrollo óptimo de las actividades pedagógicas en la I. E. Ellos cumplen su actual jornada laboral de acuerdo a la organización de turnos que establece la I. E. para cubrir la demanda de atención en la JEC. En caso de no existir las plazas mencionadas, el personal de apoyo pedagógico es contratado bajo el régimen CAS (contrato administrativo de servicios) con una jornada de 9 horas cronológicas diarias y 45 horas cronológicas semanales.

3. Órgano de soporte al proceso pedagógico

Está comprendido por el coordinador administrativo y de recursos educativos y demás personal no docente de la institución educativa. En el marco de una gestión centrada en los aprendizajes, tienen funciones orientadas a mejorar

la calidad del servicio educativo y el logro de los aprendizajes de los estudiantes.

Coordinador administrativo y de recursos educativos (CARE). Es el responsable de coordinar la ejecución de actividades administrativas orientadas a generar condiciones necesarias para mejorar la calidad del servicio y los aprendizajes de los estudiantes mediante la previsión y seguimiento al uso adecuado y eficiente de los recursos educativos y financieros, la información y los ambientes de aprendizaje con los que cuenta la I. E. Es parte integrante del equipo directivo de la institución educativa y articula el trabajo del psicólogo o trabajador social, el personal de oficina o secretariado, el personal de mantenimiento y el personal de vigilancia.

Psicólogo o trabajador social. Brinda soporte socioemocional a los estudiantes gracias a la Atención Tutorial Integral, y al equipo directivo y a los actores de la comunidad educativa, para la mejora de las prácticas y acciones de convivencia democrática e intercultural en la institución educativa.

Personal de oficina o secretario. Facilita el mejoramiento de la calidad de atención al usuario acorde a las necesidades de información que requiere.

Personal de mantenimiento. Contribuye en el mejoramiento de la calidad del servicio educativo a través del ordenamiento y limpieza permanente de los espacios de la institución educativa (como los ambientes de aprendizaje), equipos y materiales educativos.

Personal de vigilancia. Cuida la integridad de la infraestructura, los equipos, los materiales, los espacios y los ambientes de aprendizaje, así como de la comunidad educativa.

4. Órgano de participación

Está constituido como el espacio de participación, concertación y vigilancia. Es el órgano que participa en la toma de decisiones y en la promoción de la gestión transparente y eficaz de la institución educativa. Está orientado a fortalecer la organización y funcionamiento de la institución educativa. Integra a todos los actores educativos como aliados para el desarrollo de una gestión democrática, autónoma y centrada en los procesos pedagógicos. Asume un rol preponderante en el funcionamiento de la I. E., propiciando el tratamiento de las temáticas transversales. Para ello, se constituye en grupos de trabajo que integran comités temáticos y secretarías especializadas.

2.3 Definiciones Conceptuales

a) Desarrollo profesional

El desarrollo profesional es un esfuerzo planificado, formal y organizado para lograr un equilibrio entre las necesidades de carrera del individuo y las exigencias de la organización sobre la disponibilidad de empleados. Según el autor Chiavenato (2002) señala que el objetivo del desarrollo profesional persigue plazos más largos, con el fin de dar al trabajador aquellos conocimientos que sobrepasan a los exigidos en el cargo actual y lo preparan para asumir funciones más complejas o numerosas y complejas.

b) Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000). El autor menciona también que el desempeño dependerá del esfuerzo individual que el trabajador esté dispuesto a realizar; esmero que se ajustará a la percepción de las

recompensas, de las condiciones de trabajo y de las funciones. Asimismo, el desempeño varía de acuerdo a la persona y la situación, y es influido por numerosas situaciones (Chiavenato, 2009).

c) Estrés laboral

Según (Organización Internacional del Trabajo, 2016) El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación(p. 3).

d) Factores

En un nivel general, un factor es un **elemento** o una **interante** (cosa que, junto con otra, es la causa de un efecto): *“El tabaquismo es un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades coronarias”*.

e) Factores Psicosociales

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3).

f) Riesgo psicosocial

Los «riesgos psicosociales en el trabajo» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales que pueden derivar en problemas de salud física y mental, que es ocasionado o favorecido por las condiciones en las que se desarrolla la actividad laboral.

g) Riesgos Psicosocial laboral

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación a estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones, o estados del organismo con una alta probabilidad de daños la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante.

h) Salud física

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como aquel estado de bienestar que va más allá de no padecer enfermedades y que incluye también el bienestar físico, mental y social.

i) Salud mental

Según la OMS: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos

cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la adultez.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

El estrés laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

2.4.2 Hipótesis Específicas

HE₁: El contenido del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019

HE₂: El contexto del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

2.5 Variables

2.5.1 Variable Independiente

Estrés Laboral

Dimensiones

Contenido del trabajo:

- ✓ Medio ambiente de trabajo.
- ✓ Diseño de las tareas.
- ✓ Carga de trabajo
- ✓ Horario de trabajo.

Contexto del trabajo

- ✓ Función y cultura organizativa
- ✓ Función en la organización.
- ✓ Desarrollo profesional.
- ✓ Autonomía de toma de decisiones.
- ✓ Relaciones interpersonales en el trabajo.
- ✓ Interfaz casa-Trabajo

2.5.2 Variable Dependiente

Desempeño Laboral

Dimensiones

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Identificación Institucional.

2.6 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL	CONTENIDO DEL TRABAJO	Medio ambiente	La iluminación de su ambiente laboral le permite cumplir eficazmente su desempeño
		Diseño de la tarea	Para cumplir responsablemente su trabajo cuenta con los conocimientos, materiales y recursos necesarios.
		Carga de trabajo	La carga laboral de su trabajo le ha permitido obtener logros satisfactorios.
		Horario de trabajo	El horario de trabajo no le permite desarrollar su creatividad.
	CONTEXTO DEL TRABAJO	Función y cultura organizativa	La comunicación entre docentes y administración influye en el desempeño laboral a través de la toma de decisiones.
		Función en la organización	Consideras que existe conflicto de funciones en tu puesto de trabajo que impide realizar un aporte a la institución..
		Desarrollo profesional	El compromiso laboral está vinculado con su realización profesional.
		Autonomía de toma de decisiones	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones y cumplir con eficacia su desempeño laboral.
		Relaciones interpersonales en el trabajo	Los conflictos interpersonales con sus superiores impiden su eficacia y productividad en su desempeño laboral.
		Interfaz casa-trabajo	Los problemas laborales y familiares influyen negativamente en su creatividad.
VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA	Conocimiento	Tus conocimientos profesionales permiten tu desarrollo profesional.
		Creatividad	La creatividad e ingenio que posee le permite cumplir con su función en la organización.
		Logro	Los problemas familiares y laborales influyen negativamente en el logro de los objetivos laborales.
	EFICACIA	Responsabilidad	Las relaciones interpersonales de amistad impiden que cumpla su trabajo con responsabilidad.
		Toma de decisiones	El desinterés en el trabajo influye en la toma de decisiones.
		Productividad	El medio ambiente laboral influye en su productividad.
	IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Lealtad	En la Institución Educativa existe una buena comunicación entre docentes y administrativos.
		Compromiso	Conoces los objetivos institucionales, pero la incertidumbre laboral impide que lo realice.
		Aporte a la Institución.	Le preocupa el prestigio de la I.E. y siente que existe una sobre carga laboral.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de Investigación

La expresión "Investigación Aplicada" se popularizó durante el siglo XX para referirse al tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana y a controlar situaciones prácticas. Actualmente, este tipo de investigación se posiciona como un ámbito muy fértil, considerando la alianza establecida entre la educación y la industria.

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada por ser su alcance práctico y aplicativo, Descriptiva correlacional.

3.1.1 Enfoque

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004:24).

El enfoque es cuantitativo, se procesará información para cuantificarla y poder explicarla.

3.1.2 Nivel o alcance:

El alcance de una investigación indica el resultado que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados.

El nivel o alcance de la investigación presente es descriptivo correlacional, busca describir un fenómeno en este caso estrés laboral(variable independiente) y desempeño laboral(variable dependiente): especificar propiedades, características y rasgos importantes, asimismo identificar la relación o grado de asociación

que existe entre las variables en un contexto determinado en el caso de la investigación la I.E. “Daniel Alcides Carrión”.

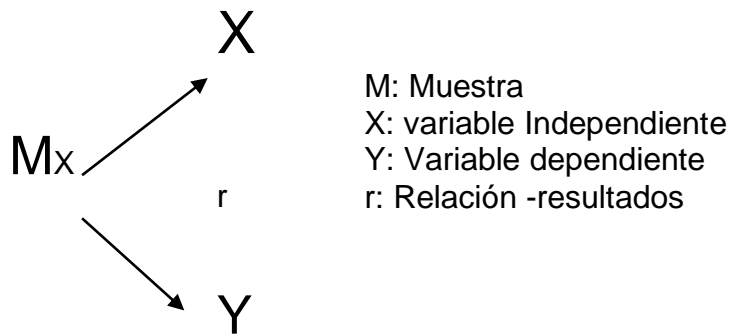
3.1.3 Diseño

En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el *diseño* apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el *transversal* o *transeccional*. Los diseños de investigación transeccional o transversal *recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo. CARRASCO, S.(2016)”Metodología De La Investigación Científica”*

Por ejemplo, investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento. O bien, determinar el nivel de escolaridad de los trabajadores de un sindicato en un punto en el tiempo. O tal vez, analizar la relación entre la autoestima y el temor de logro en un grupo de atletas de pista (en determinado momento). O bien, analizar si hay diferencias en contenido de sexo entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente.

Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas.

La investigación es No experimental, transversal descriptivo



3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

3.2.2 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Por motivos que en la investigación de la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión tiene un número de empleados reducido no se procederá a formular la muestra. Esta investigación es un tipo de muestra denominada NO PROBABILÍSTICA.

Para la investigación se toma como muestra 22 personas como objeto de estudio, asimismo la muestra serán todos.

Población= Muestra

Docentes: 12

Administrativos 10

N=22

Muestra:

n= 22

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**3.3.1 Para la recolección de datos****Técnica**

La técnica que se utilizó en mi investigación para recopilar datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

Instrumento

Se empleará el cuestionario. Para el autor Hernández (2006), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Para determinar la variable independiente (Estrés Laboral) se realizó un cuestionario compuesta por 10 preguntas según la siguiente escala valorativa: 0 = Nunca, 1 = Rara vez, 3 = Algunas veces, 4 = Siempre y la variable dependiente (Desempeño Laboral) compuesta por 10 preguntas y se aplicó a los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

3.3.2 Para la presentación de datos

Los datos que se obtuvieron fueron presentados mediante tablas numeradas consecutivamente seguida de sus figuras respectivas para su comprensión y explicación

3.3.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

- ✓ Programa estadístico informático Spss
- ✓ Microsoft Word
- ✓ Microsoft Power Point
- ✓ Microsoft Excel

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos

A continuación, se presentan las tablas y figuras donde se muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca-Huancavelica 2019”

ASPECTOS GENERALES

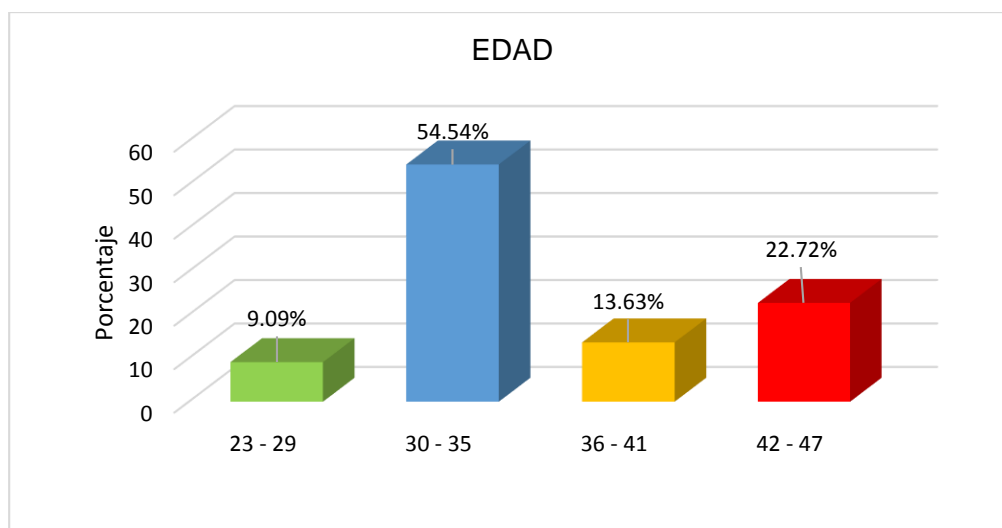
Tabla N° 01

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23 - 29	2	9,1	9,1	9,1
	30 - 35	12	54,5	54,5	63,6
	36 - 41	3	13,6	13,6	77,3
	42 - 47	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 01



Fuente: Elaboración Propia

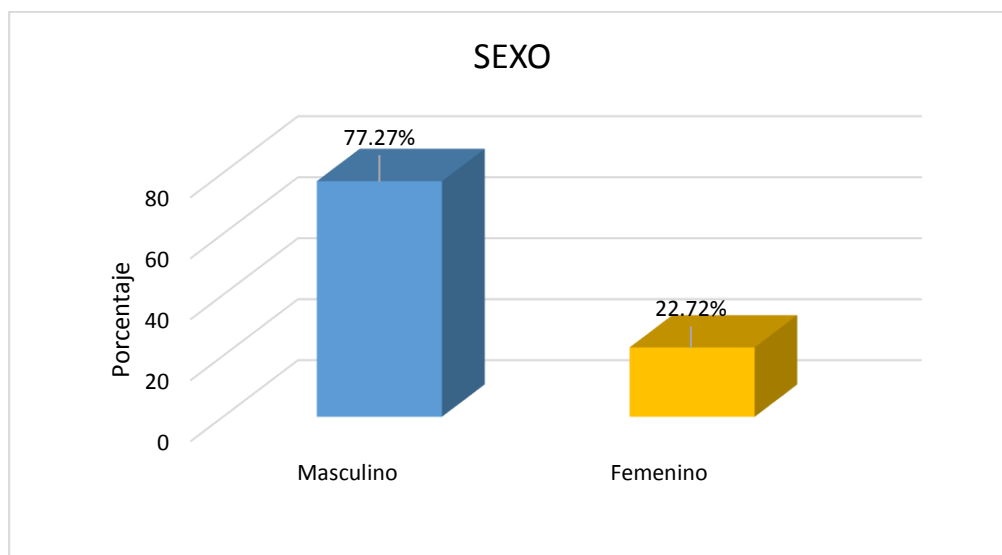
INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla N° 01 podemos observar que el 9.1% de los trabajadores están en la edad de 23 a 29 años, el 54.5%, se encuentra entre la edad de 30 a 35 años, el 16.6% están en la edad de 36 a 45 años y el 22.7% se encuentran en la edad de 42 a 47 años.

TABLA N° 02

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	17	77,3	77,3	77,3
	Femenino	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 02

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

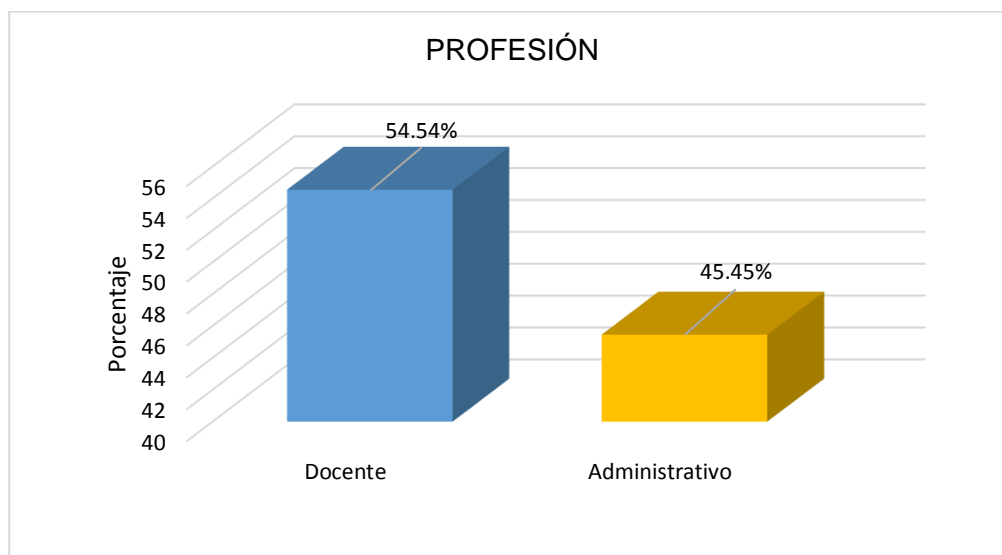
En la tabla y figura N° 02, de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, 17 trabajadores de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca-Huancavelica 2019” son del sexo masculino equivalente al 77.3% y 5 trabajadoras son del sexo femenino que equivalen al 22.7% del total de 22 trabajadores que suman el 100%

TABLA N° 03

PROFESIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente	12	54,5	54,5	54,5
	Administrativo	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 03



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, en la tabla y figura N° 03 podemos observar que el 54.5% de los trabajadores son docentes y el 45.45% de los trabajadores son administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca - Huancavelica 2019”

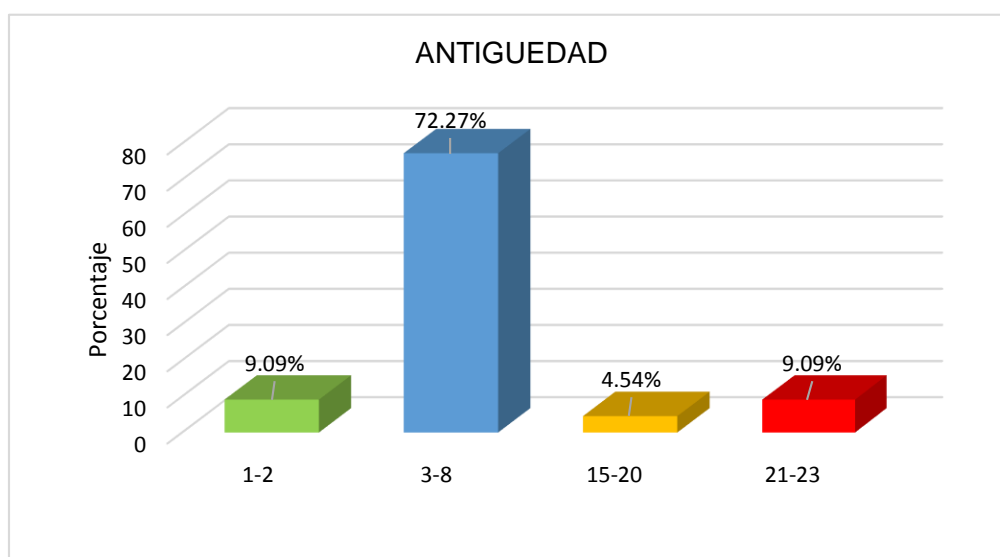
TABLA N° 04

ANTIGÜEDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-2	2	9,1	9,1	9,1
	3-8	17	77,3	77,3	86,4
	15-20	1	4,5	4,5	90,9
	21-23	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 04



Fuente: Elaboración Propia

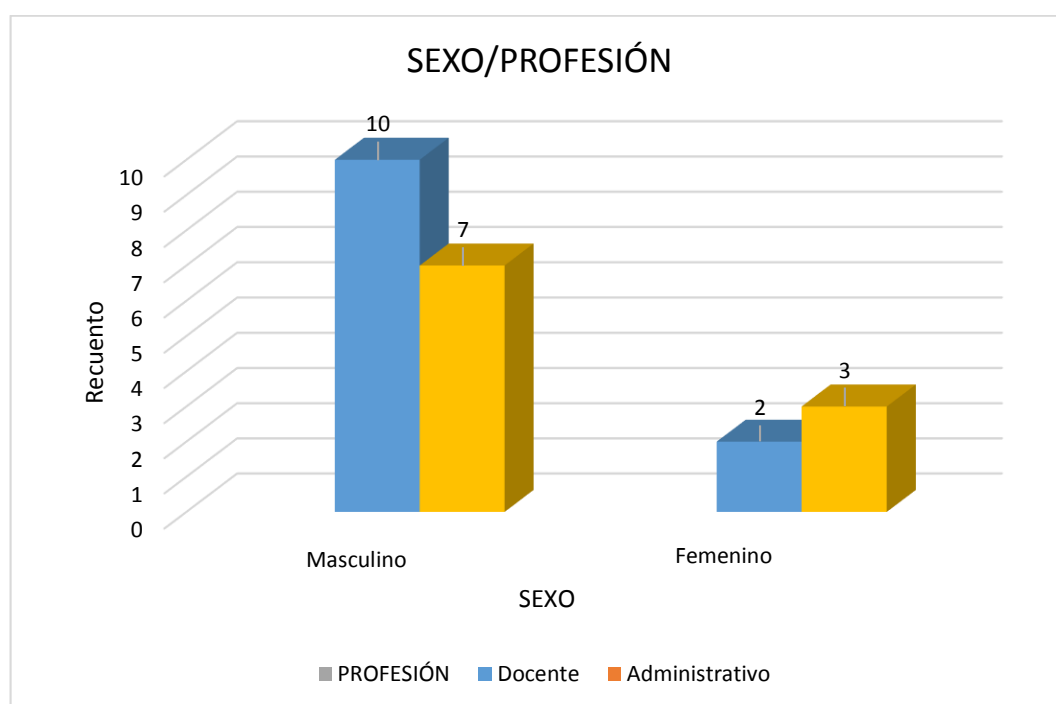
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 04 podemos que el 9.1% se encuentra entre 1 a 2 años el 77.3% están entre 3 a 8 años, el 4.5% se encuentra entre 15 a 20 años y el 9.1% están entre 21 a 23 años, respecto a la antigüedad que llevan trabajando en la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca - Huancavelica 2019”.

TABLA N° 05**Tabla cruzada SEXO/PROFESION**

			PROFESION		
			Docente	Administrativo	Total
SEXO	Masculino	Recuento	10	7	17
		% del total	45,5%	31,8%	77,3%
	Femenino	Recuento	2	3	5
		% del total	9,1%	13,6%	22,7%
	Total	Recuento	12	10	22
		% del total	54.5%	45.5%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 05

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la figura N° 05 de acuerdo a los datos de la encuesta a los trabajadores de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca. 10 personas son docentes que en porcentaje es el 45.5% y 7 son administrativos que en porcentaje es 31.8% de sexo masculino y mientras del sexo femenino son 2 docentes que en porcentaje es 9.1% y 3 administrativos hacen un porcentaje de 13.6% respectivamente.

Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL

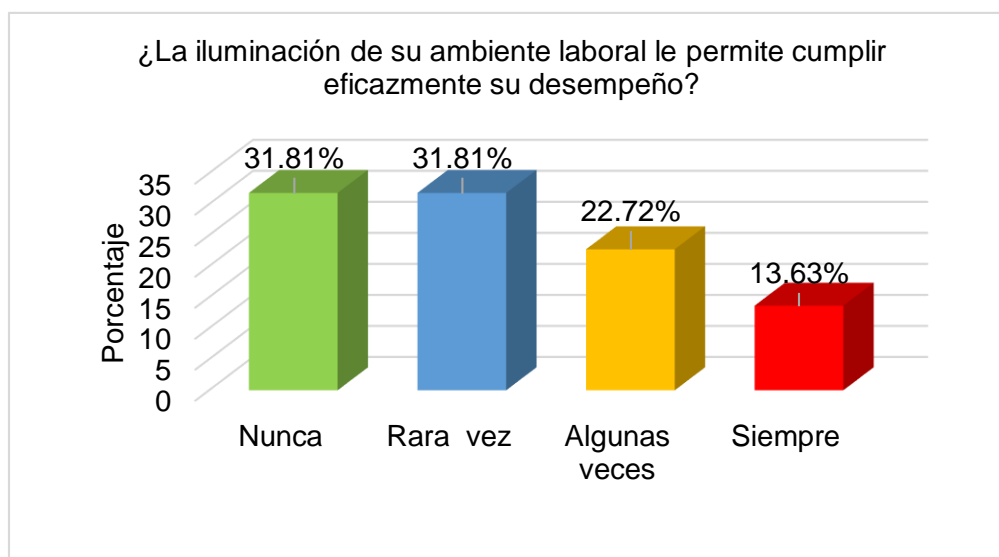
TABLA N° 06

¿La iluminación de su ambiente laboral le permite cumplir eficazmente su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	31,8	31,8	31,8
	Rara vez	7	31,8	31,8	63,6
	Algunas veces	5	22,7	22,7	86,4
	Siempre	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 06



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

Los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la I.E. se puede apreciar que en la tabla N° 06, el 31.8% indicaron que nunca la iluminación de su ambiente laboral le permite cumplir eficazmente su desempeño, de igual forma el 31.8% manifestó que rara vez, el 22.7% manifestaron que solo algunas veces y el 13.6% indicaron que siempre.

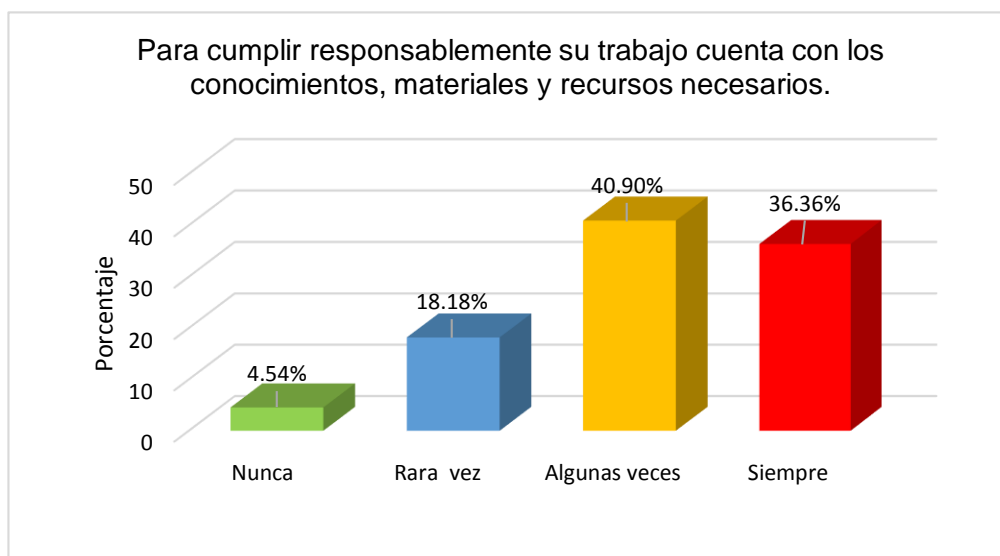
TABLA N° 07

¿Para cumplir responsablemente su trabajo cuenta con los conocimientos, materiales y recursos necesarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,5	4,5	4,5
	Rara vez	4	18,2	18,2	22,7
	Algunas veces	9	40,9	40,9	63,6
	Siempre	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 07



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla y figura N° 07, el 4.5% de los trabajadores de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca indicaron que nunca, el 18.2% manifestaron que rara vez, el 40.9% manifestaron que solo algunas veces y el 36.4% indicaron que siempre para cumplir responsablemente su trabajo hay que contar con los conocimientos, materiales y recursos necesarios.

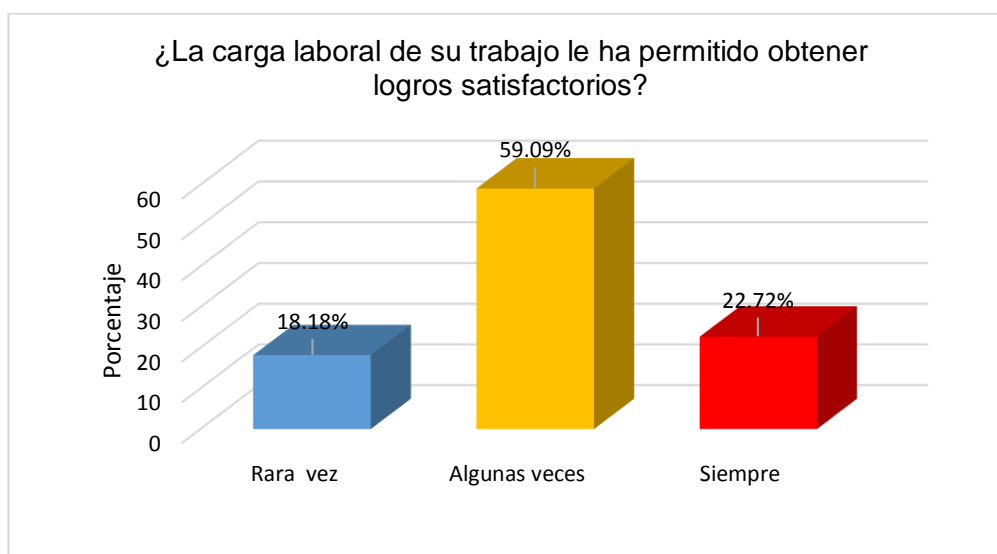
TABLA N° 08

¿La carga laboral de su trabajo le ha permitido obtener logros satisfactorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	13	59,1	59,1	77,3
	Siempre	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 08



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 08, el 18.2% de los trabajadores indicaron que rara vez la carga laboral de su trabajo le ha permitido obtener logros satisfactorios, el 59.1% manifestaron que algunas veces obtienen logros satisfactorios y el 22.7% indicaron que nunca obtienen logros satisfactorios.

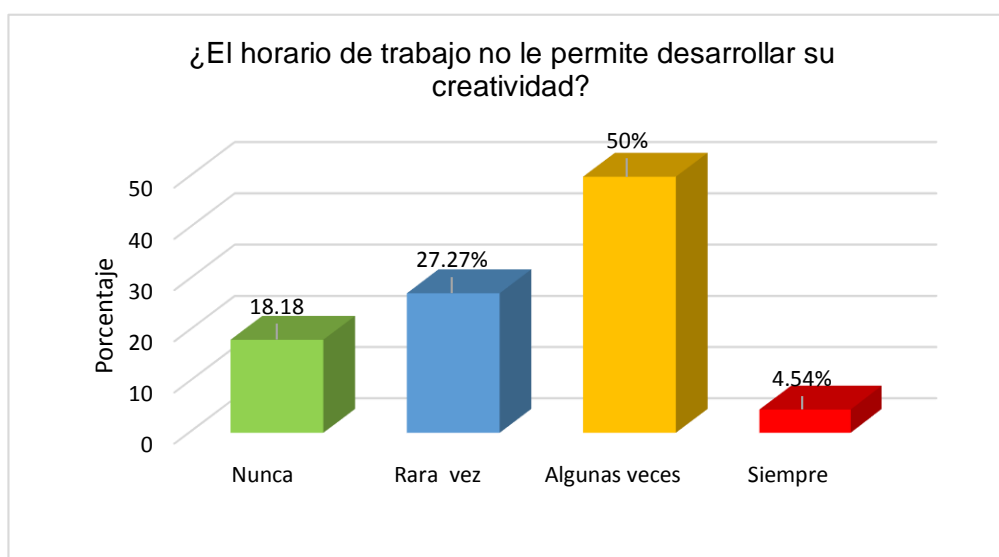
TABLA N° 09

El horario de trabajo no le permite desarrollar su creatividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18,2	18,2	18,2
	Rara vez	6	27,3	27,3	45,5
	Algunas veces	11	50,0	50,0	95,5
	Siempre	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 09



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y gráfico N° 09 podemos interpretar que el 18.2% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que nunca, el 27.3% manifestaron que rara vez, el 50% respondió que algunas veces el horario de trabajo no le permite desarrollar su actividad, y el 4.5 % indicó que siempre le permite.

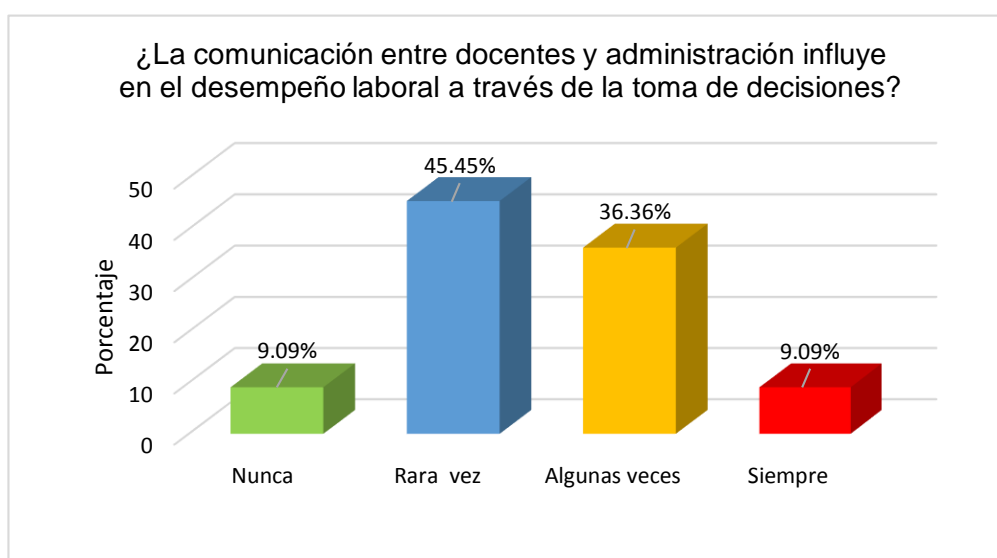
TABLA N° 10

¿La comunicación entre docentes y administración influye en el desempeño laboral a través de la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	10	45,5	45,5	54,5
	Algunas veces	8	36,4	36,4	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 10



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 10, el 9.1% de trabajadores indicaron que nunca, el 45.5% manifestaron que rara vez se da la comunicación entre docentes y que la administración influye en el desempeño laboral a través de la toma, mientras que el 36.4% mencionaron que se da solo algunas veces y el 9.1 % siempre si influyen en la toman decisiones.

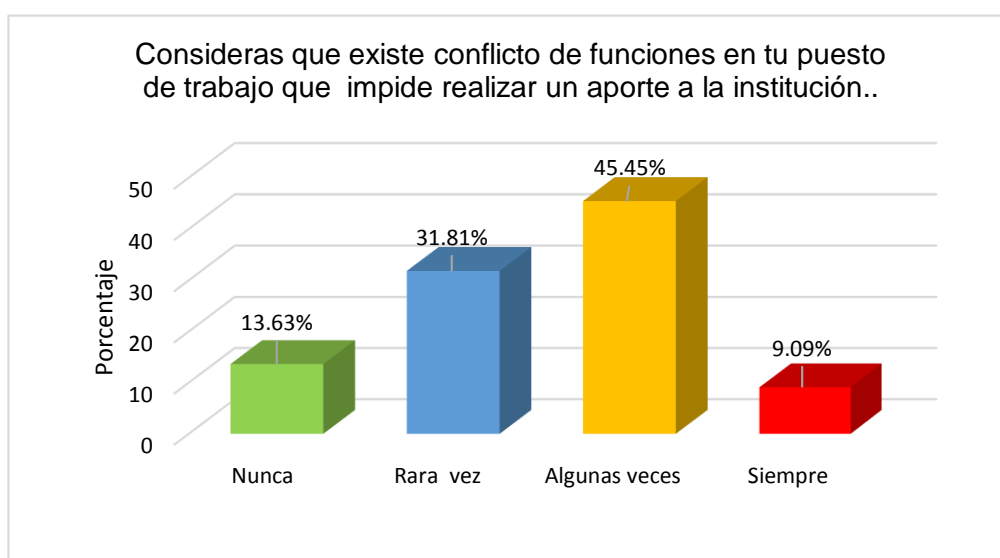
TABLA N° 11

¿Consideras que existe conflicto de funciones en tu puesto de trabajo que impide realizar un aporte a la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,6	13,6	13,6
	Rara vez	7	31,8	31,8	45,5
	Algunas veces	10	45,5	45,5	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 11



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11 en respuesta a la pregunta ¿Consideras que existe conflicto de funciones en tu puesto de trabajo que impide realizar un aporte a la institución?, el 13.6% indicaron que nunca, el 31.8% mencionan que raras veces se da, el 45.5% manifestaron algunas veces y el 9.1% indicaron siempre existe conflicto de funciones en su puesto de trabajo que impide realizar un aporte a la institución.

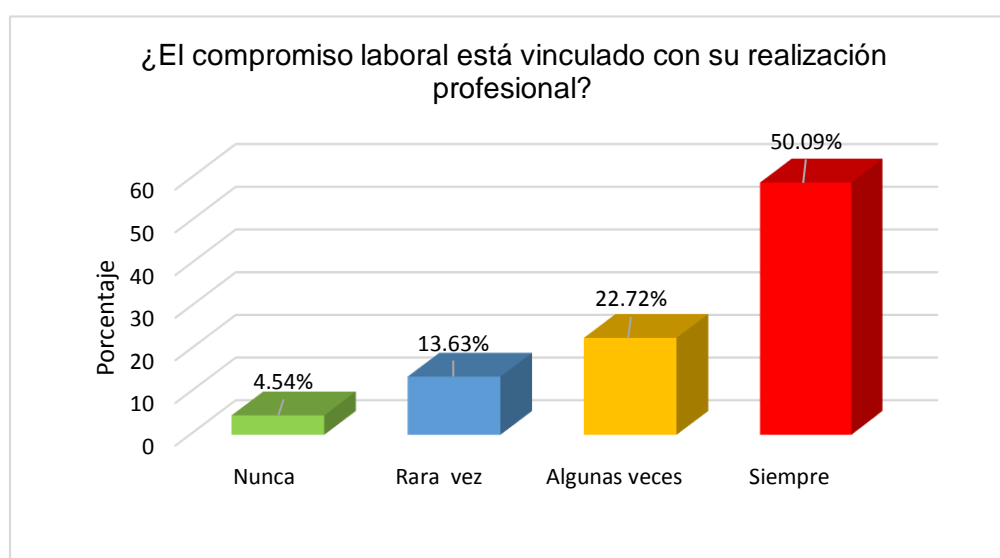
TABLA N° 12

¿El compromiso laboral está vinculado con su realización profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,5	4,5	4,5
	Rara vez	3	13,6	13,6	18,2
	Algunas veces	5	22,7	22,7	40,9
	Siempre	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 12



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y Figura N° 12 señala que, el 59.1% entre docentes y administrativos indicaron que siempre el compromiso laboral está vinculado con su realización profesional, el 22.7% mencionaron que algunas veces está vinculado, el 13.6 % de los trabajadores manifestaron que rara vez y el 4.5% indicaron que nunca está vinculado con su realización profesional.

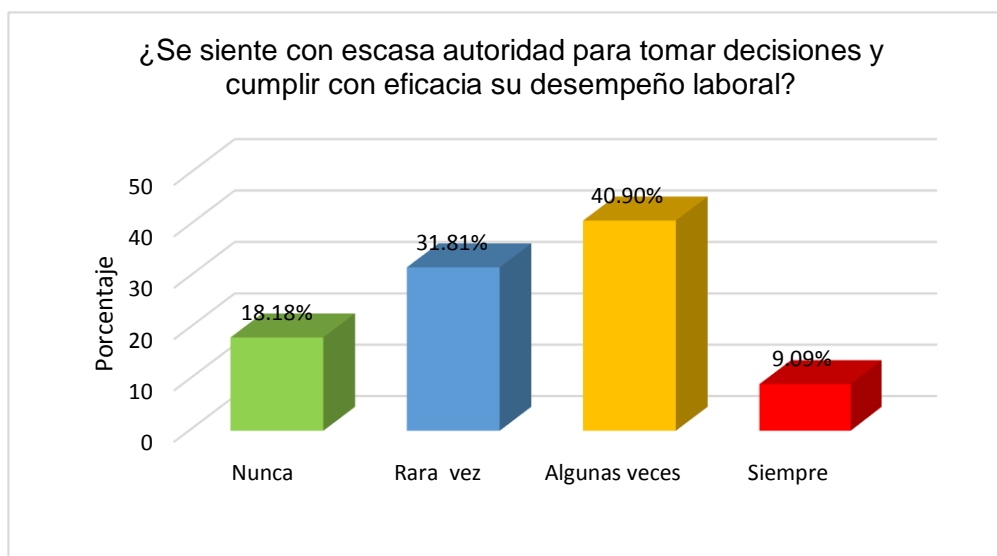
TABLA N° 13

Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones y cumplir con eficacia su desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18,2	18,2	18,2
	Rara vez	7	31,8	31,8	50,0
	Algunas veces	9	40,9	40,9	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 13



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 13 nos dice que el 40.9% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que algunas veces se siente con escasa autoridad para tomar decisiones y cumplir con eficacia su desempeño laboral, el 31.8% manifiestan que raras veces, el 18.2% indicaron que nunca, mientras que el 9.1% mencionaron que siempre toman decisiones para poder cumplir con eficacia su desempeño laboral.

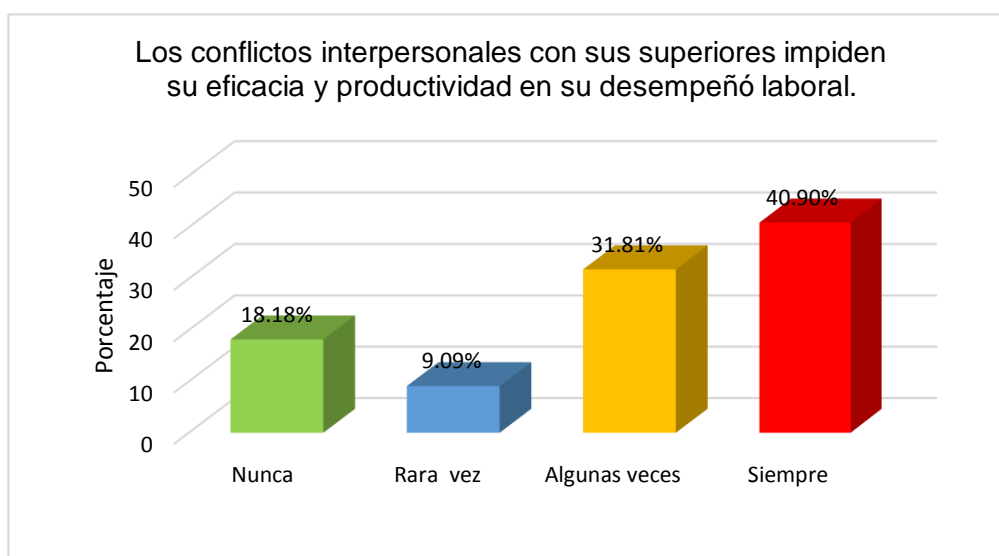
TABLA N° 14

Los conflictos interpersonales con sus superiores impiden su eficacia y productividad en su desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18,2	18,2	18,2
	Rara vez	2	9,1	9,1	27,3
	Algunas veces	7	31,8	31,8	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 14



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 14 revelan que el 40.9% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que siempre los conflictos interpersonales con sus superiores impiden su eficacia y productividad en su desempeño laboral, el 31.8% indicaron que algunas veces, el 18.2% manifestaron que nunca, mientras que el 9.1% mencionaron que rara vez se da el conflicto.

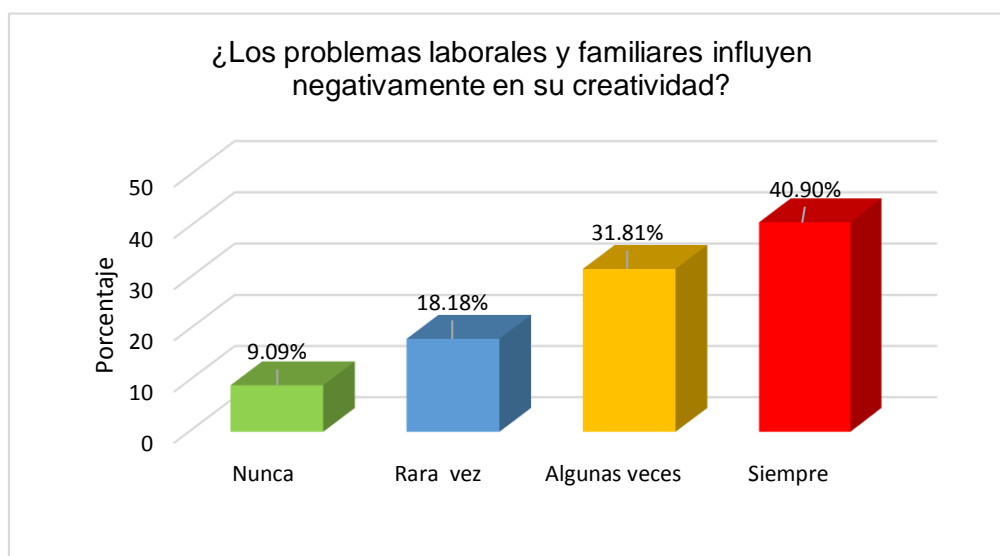
TABLA N° 15

¿Los problemas laborales y familiares influyen negativamente en su creatividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	4	18,2	18,2	27,3
	Algunas veces	7	31,8	31,8	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 15



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 15, se observa que el 40.9% de los trabajadores entre de docentes y administrativos indicaron que siempre los problemas laborales y familiares influyen negativamente en su creatividad, el 31.8% manifestaron que algunas veces influye negativamente, el 18.2% mencionaron que rara vez influye negativamente y el 9.1% de los trabajadores indicaron que nunca influye negativamente en su creatividad.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

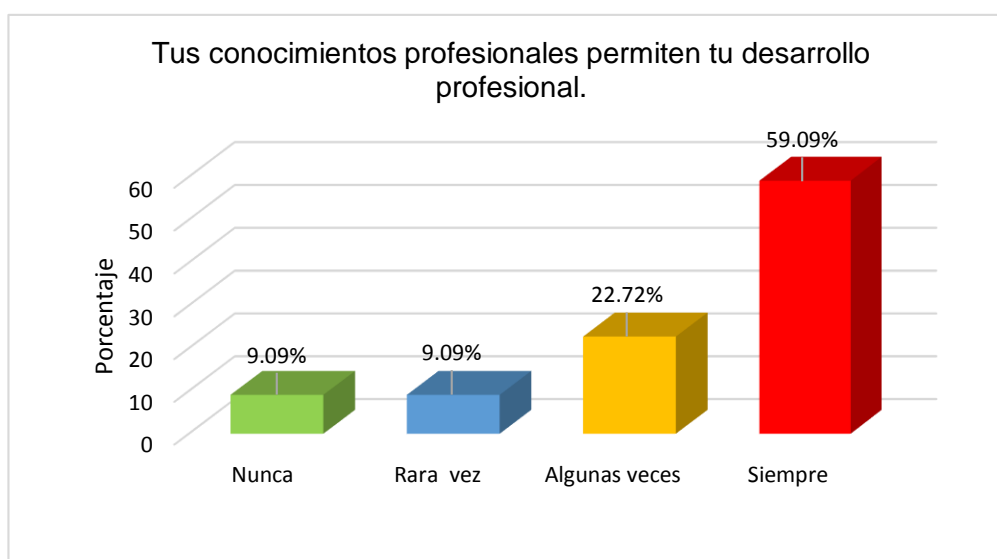
TABLA N° 16

¿Tus conocimientos profesionales permiten tu desarrollo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	2	9,1	9,1	18,2
	Algunas veces	5	22,7	22,7	40,9
	Siempre	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 16



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla y figura N° 16, señalan que el 59.1% de los trabajadores entre docentes y administrativos mencionaron que siempre los conocimientos profesionales permiten su desarrollo profesional, el 22.7% indicaron que algunas veces permite el desarrollo profesional, el 9.1% de los trabajadores manifestaron que rara vez permite el desarrollo profesional y de igual manera el 9.1% indicaron que nunca permite el desarrollo profesional.

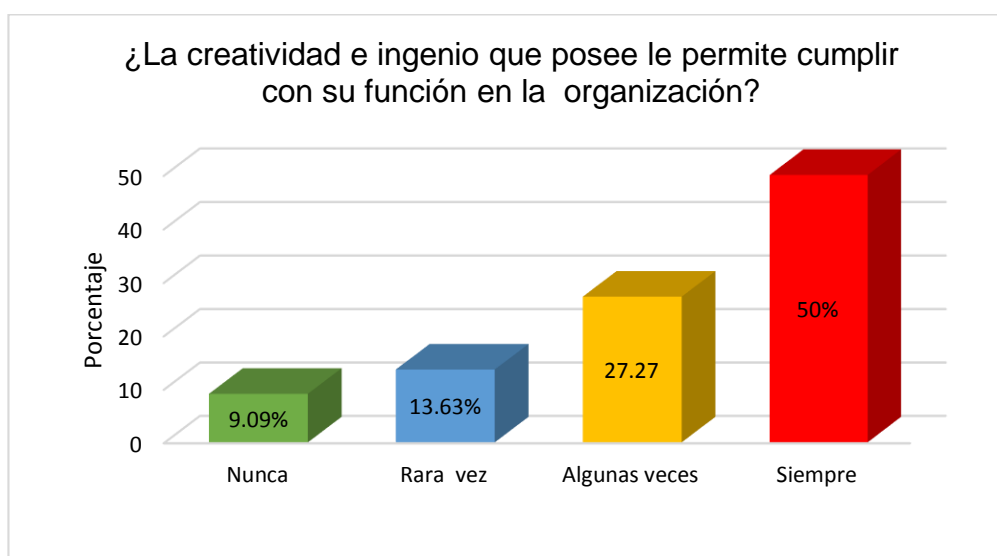
TABLA N° 17

¿La creatividad e ingenio que posee le permite cumplir con su función en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	3	13,6	13,6	22,7
	Algunas veces	6	27,3	27,3	50,0
	Siempre	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 17



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 17, muestra que el 50% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que siempre la creatividad e ingenio que poseen les permiten cumplir con sus funciones en la organización, el 27.3% manifestaron que algunas veces les permiten cumplir con sus funciones, el 13.6% mencionaron que rara vez les permiten cumplir con sus funciones y el 9.1% indicaron que nunca les permiten cumplir con sus funciones.

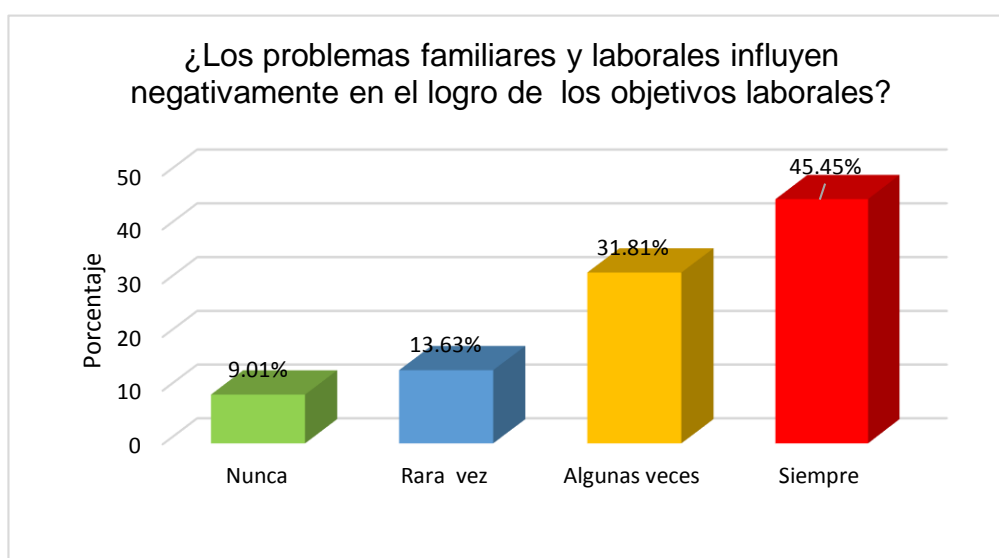
TABLA N° 18

¿Los problemas familiares y laborales influyen negativamente en el logro de los objetivos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	3	13,6	13,6	22,7
	Algunas veces	7	31,8	31,8	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 18



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

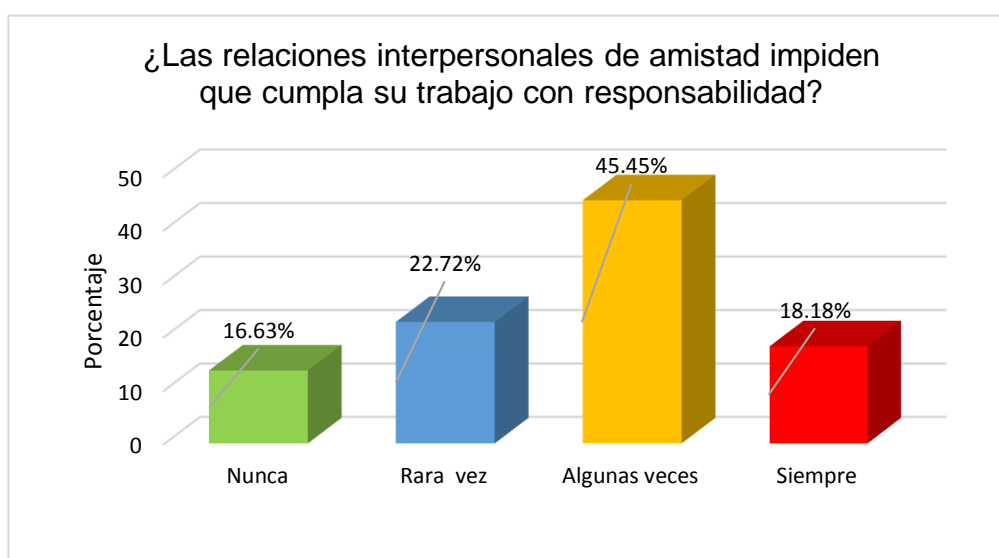
De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla y figura N° 18, se observa que el 45.5% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que siempre los problemas familiares y laborales influyen negativamente en el logro de los objetivos laborales, el 31.8% mencionaron que algunas veces influyen negativamente, el 13.6% indicaron que rara vez influye y el 9.1% manifestaron que nunca influye en los objetivos laborales.

TABLA N° 19

Las relaciones interpersonales de amistad impiden que cumpla su trabajo con responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,6	13,6	13,6
	Rara vez	5	22,7	22,7	36,4
	Algunas veces	10	45,5	45,5	81,8
	Siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 19

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla y figura N° 19, el 45.5% de entre docentes y administrativos, indicaron que algunas veces las relaciones interpersonales de amistad impiden que cumplan su trabajo con responsabilidad, el 22.7% manifestaron que rara vez impiden que cumplan su trabajo, el 18.2% indicaron que siempre impiden que cumplan su trabajo con responsabilidad y el 16.6 % manifestaron que nunca impiden que cumpla su trabajo con responsabilidad.

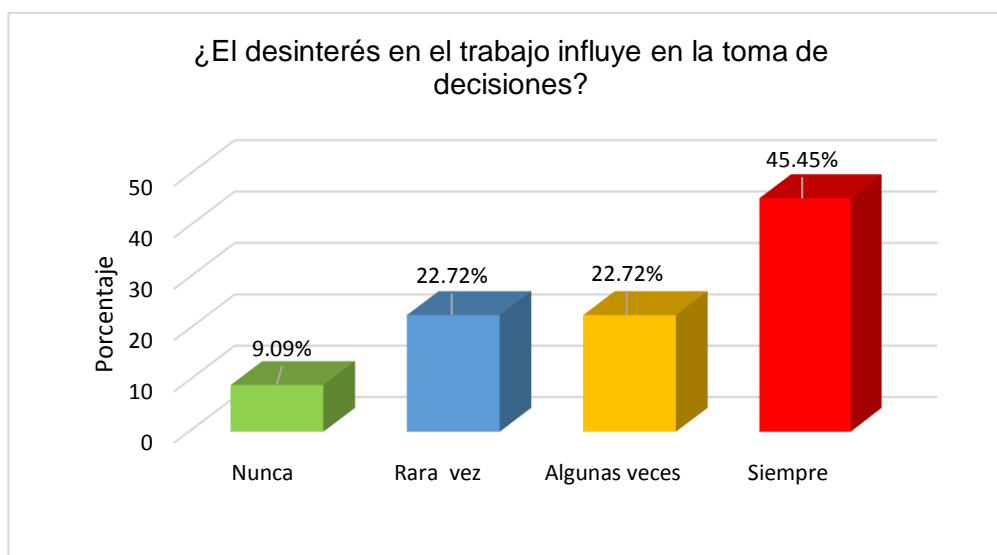
TABLA N° 20

¿El desinterés en el trabajo influye en la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	5	22,7	22,7	31,8
	Algunas veces	5	22,7	22,7	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 20



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

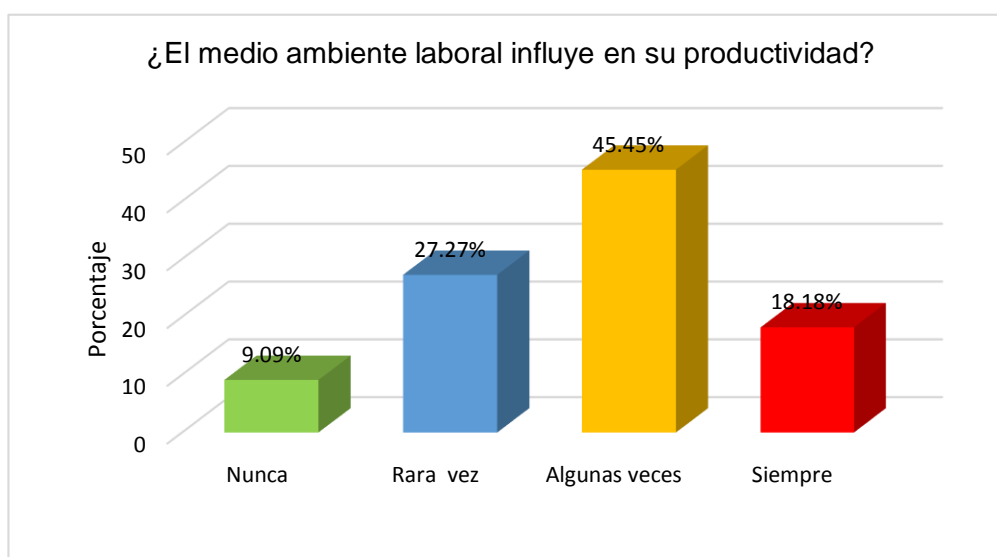
En la tabla y figura N° 20 podemos observar que el 45.5% de los trabajadores entre docentes y administrativos, manifestaron que siempre el desinterés en el trabajo influye en la toma de decisiones, el 22.7% de los trabajadores mencionaron que algunas veces influye el desinterés en la toma de decisiones, el 22.7% indicaron que rara vez existe el desinterés y el 9.1% mencionaron que nunca influye el desinterés en la toma de decisiones.

TABLA N° 21

¿El medio ambiente laboral influye en su productividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	6	27,3	27,3	36,4
	Algunas veces	10	45,5	45,5	81,8
	Siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 21



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 21, el 45.5% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que algunas veces el medio ambiente laboral influye en su productividad, el 27.3% manifestaron que rara vez el medio ambiente influye en su productividad, el 18.2% mencionaron que siempre influye en su productividad y el 9.1 % indicó que nunca influye en su productividad.

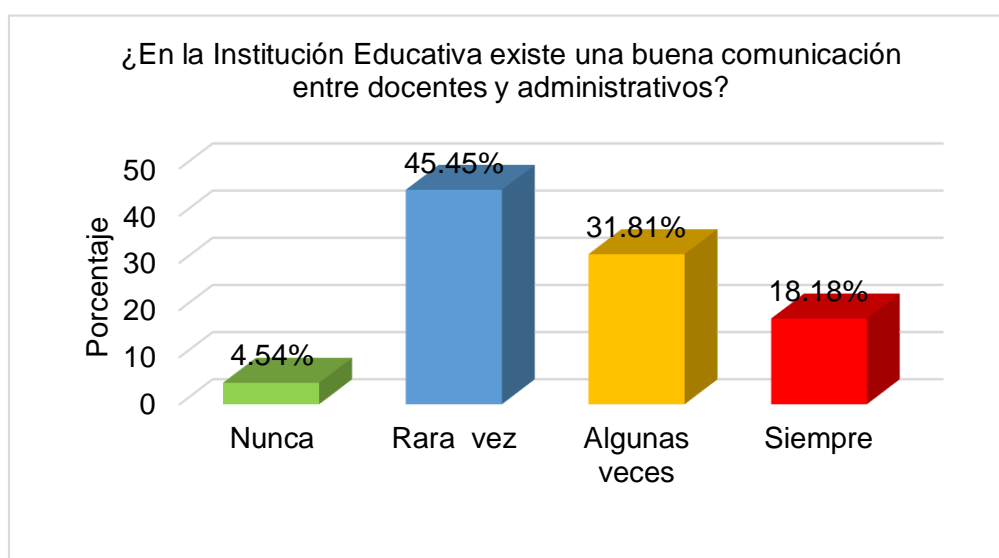
TABLA N° 22

En la Institución Educativa existe una buena comunicación entre docentes y administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,5	4,5	4,5
	Rara vez	10	45,5	45,5	50,0
	Algunas veces	7	31,8	31,8	81,8
	Siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 22



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 22 que el 45.5% de los docentes y administrativos señalan que rara vez, en la Institución Educativa existe una buena comunicación entre docentes y administrativos, el 31.8% indicaron algunas veces existe una buena comunicación, el 18.2% manifestaron que siempre existe una buena comunicación y el 4.5% indicaron que nunca existe una buena comunicación entre docentes y administrativos.

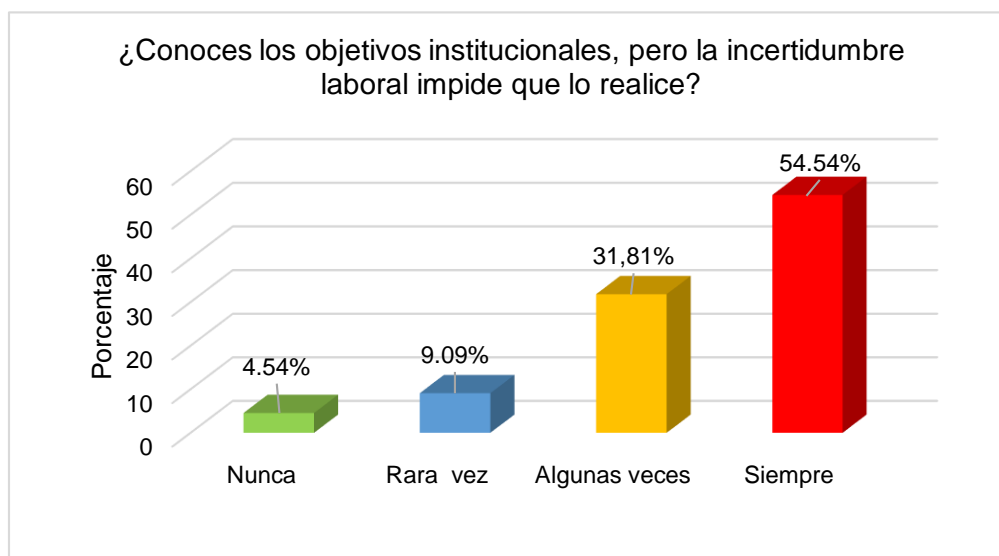
TABLA N° 23

¿Conoces los objetivos institucionales, pero la incertidumbre laboral impide que lo realice?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,5	4,5	4,5
	Rara vez	2	9,1	9,1	13,6
	Algunas veces	7	31,8	31,8	45,5
	Siempre	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 23



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

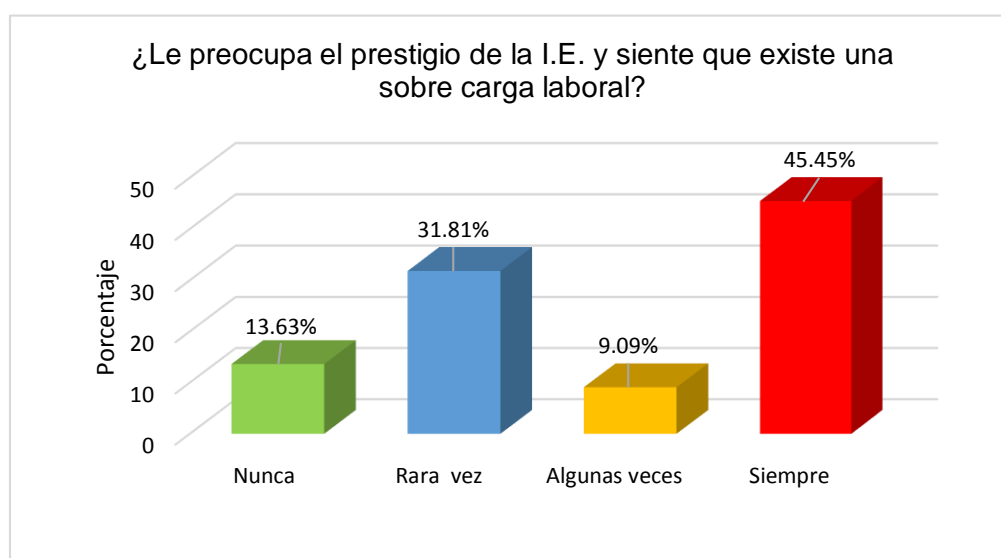
De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 23 el 54.5% de los docentes y administrativos indicaron que siempre conocen los objetivos institucionales, pero la incertidumbre laboral impide que lo realice, el 31.8% de los trabajadores manifestaron que algunas veces conocen los objetivos, el 9.1% mencionaron que rara vez conocen el objetivo y el 4.5% dijeron que nunca conocen los objetivos.

TABLA N° 24

¿Le preocupa el prestigio de la I.E. y siente que existe una sobre carga laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,6	13,6	13,6
	Rara vez	7	31,8	31,8	45,5
	Algunas veces	2	9,1	9,1	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 24

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 24 se muestran que el 45.5% de los trabajadores entre docentes y administrativos indicaron que siempre le preocupa el prestigio de la Institución Educativa y siente que existe una sobre carga laboral, el 31.8% manifestaron que rara vez existe una carga laboral, el 13.6% mencionaron que nunca existe carga laboral y el 9.1% indicaron que algunas veces existe una carga laboral.

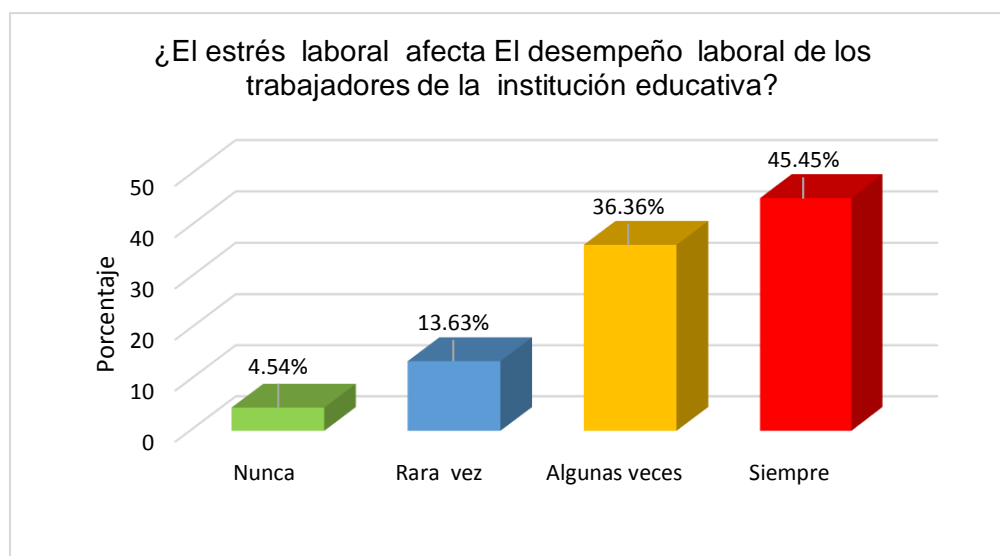
TABLA N° 25

¿El estrés laboral afecta El desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,5	4,5	4,5
	Rara vez	3	13,6	13,6	18,2
	Algunas veces	8	36,4	36,4	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 25



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En tabla y figura N° 25, el 45.5% de los docentes y administrativos indicaron que siempre el estrés laboral afecta el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa, el 36.4% manifestaron que algunas veces afecta el estrés laboral, el 13.6% mencionaron que rara vez afectan el desempeño laboral y el 4.5% indicaron que nunca existe estrés laboral en la Institución Educativa.

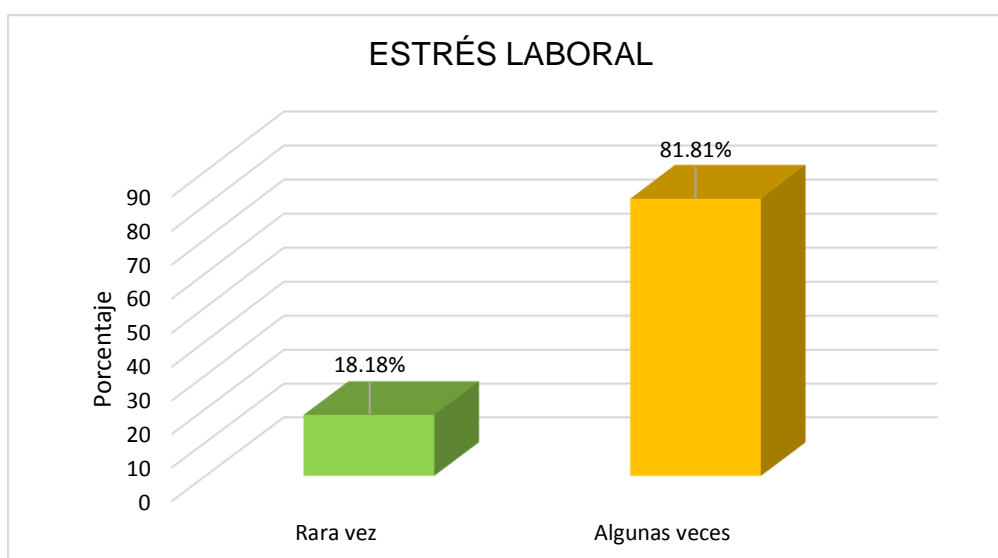
TABLA N° 26

ESTRÉS LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	18	81,8	81,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 26



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

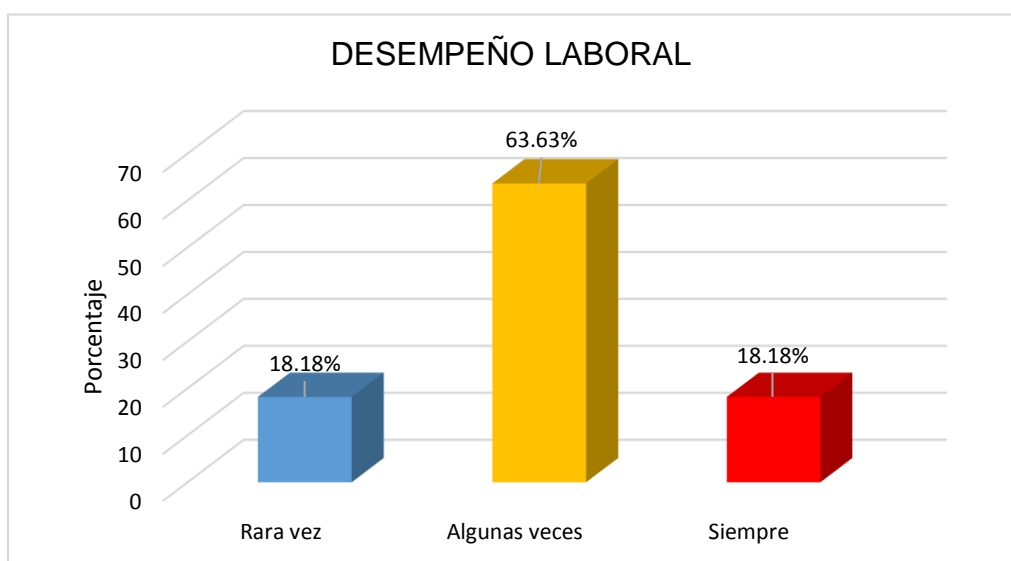
En la tabla y figura N° 26, se puede observar que el 18.2% indicaron que rara vez y el 81.8% algunas veces se da el estrés laboral en los trabajadores de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca – Huancavelica 2019.

TABLA N° 27

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	14	63,6	63,6	81,8
	Siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 27



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 27, se puede observar que el 18.2% manifestaron que rara vez afecta su desempeño, el 63.6% indicaron que algunas veces y 18.2% mencionaron que afecta el desempeño laboral en los trabajadores de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-Ccoyllorpancca – Huancavelica 2019.

4.2 Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de Spearman (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 25.0), ingresando los datos de las variables: Estrés laboral y Desempeño laboral, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

Hipótesis General

El estrés laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

CORRELACIONES

			ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	22	22

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.655, se encuentra dentro de una valoración moderada positiva, es decir el estrés laboral en su dimensión de contenido y contexto influye en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

Hipótesis Específicas

HE₁: El contenido del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

CORRELACIONES

			CONTENIDO DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONTENIDO DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,089
		Sig. (bilateral)	.	,695
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,089	1,000
		Sig. (bilateral)	,695	.
		N	22	22

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.089 se encuentra dentro de una valoración muy baja positiva, es decir, el contenido de trabajo si influye en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Es decir hay una influencia muy baja positiva en cuanto al contenido del trabajo: medio ambiente, diseño de la tarea, carga de trabajo y horario de trabajo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

HIPÓTESIS 2

HE₂: El contexto del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

CORRELACIONES

			CONTEXTO DEL TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONTEXTO DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.768 se encuentra dentro de una valoración muy alta positiva, es decir, el contexto del trabajo si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca - Huancavelica 2019. Es decir existe una influencia muy alta positiva en cuanto al contexto del trabajo: Función y cultura organizativa, función en la organización, desarrollo profesional, autonomía de toma de decisiones, relaciones interpersonales, interfaz casa trabajo que influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca - Huancavelica 2019.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contratación de los Resultados del trabajo de investigación

Según la tesis de Pinillos y Velasquez (2017), en su tesis titulada: “El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017”. Tuvo como Objetivo General: Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, concluye: Se pudo determinar que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, encontrándose un alto nivel como 51.4%, de estrés laboral en el personal de la clínica relacionados por el ambiente y condiciones laborales del lugar de trabajo. Según los resultados de mi investigación de acuerdo a la hipótesis general: El estrés laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. En la contratación de la hipótesis, no da como resultado el coeficiente de correlación que tiene un valor de 0.655, se encuentra dentro de una valoración moderada positiva, es decir, es decir el estrés laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

Según el resultado obtenido en mi investigación de acuerdo a la hipótesis específica planteada: **El contenido del trabajo** influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.089 se encuentra dentro de una valoración muy baja positiva, es decir, el contenido de trabajo si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

Según el resultado obtenido en mi investigación de acuerdo a la hipótesis específica planteada: **El contexto** del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.768 se encuentra dentro de una valoración muy alta positiva, es decir, el contexto de trabajo si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.

CONCLUSIONES

1. El estudio de investigación concluye que existe influencia directa entre la variable independiente “Estrés Laboral” y la variable dependiente “desempeño laboral” de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.655, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación moderada positiva. Como se observa en la tabla y figura N° 26, se puede observar que el 18.2% indicaron que rara vez y el 81.8% algunas veces se da el estrés laboral en los trabajadores de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC - Ccoyllorpancca – Huancavelica 2019 y en la tabla y figura N° 27, el 18.2% manifestaron que rara vez, el 63.6% indicaron que algunas veces afecta su desempeño y 18.2% mencionaron que siempre afecta desempeño laboral en los trabajadores de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC - Ccoyllorpancca – Huancavelica 2019.
2. La investigación concluye que existe influencia significativa entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.089, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una valoración muy baja positiva. Se probó la hipótesis planteada. Es decir hay una influencia muy baja positiva en cuanto al contenido del trabajo: medio ambiente, diseño de la tarea, carga de trabajo y horario de trabajo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.
3. La investigación concluye que existe influencia significativa entre el contexto del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-

CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. Cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.768, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una valoración muy alta positiva. Se probó la hipótesis planteada.. Es decir existe una influencia muy alta positiva en cuanto al contexto del trabajo: Función y cultura organizativa, función en la organización, desarrollo profesional, autonomía de toma de decisiones, relaciones interpersonales, interfaz casa trabajo que influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca - Huancavelica 2019.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Institución Educativa seguir manteniendo ese alto índice de que solo algunas veces (81.8%) y raras veces (18.2%) se da el estrés laboral que afecta en el desempeño laboral de sus trabajadores de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC - Ccoyllorpancca – Huancavelica 2019. Es decir reducir el estrés a lo máximo para que haya un mejor desempeño laboral, es necesario para ello tener en cuenta las dimensiones de estrés y buscar reducirlas para evitar el estrés laboral
2. A las autoridades de la Institución Educativa, que los docentes y administrativos deben contar el medio ambiente optimo, con los conocimientos, materiales y recursos necesarios, distribuir el trabajo por igual a todos los trabajadores de acuerdo a sus funciones, el horario de trabajo debe ser adecuada el trabajador debe conocer sus funciones precisas.
3. A las autoridades de la Institución Educativa, debe seguir mejorando con respecto a la Función y cultura organizativa, con respecto a las funciones de cada trabajador en la institución, con respecto al desarrollo profesional del trabajador, con respecto a la autonomía de toma de decisiones, mejorar las relaciones interpersonales para que no exista conflictos entre trabajadores en la institución, y con respecto a la interfaz casa trabajo así mismo mejorar la comunicación entre docentes y administrativos en bien de la institución educativa, evitar los conflictos interpersonales con los superiores y compañeros de trabajo que puedan perjudicar la productividad y el logro de objetivos de la institución mejorar todo ello permitirá trabajar con eficiencia y eficacia dentro de la institución. .

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, H. (2015). *El estres laboral en el desempeño laboral administrativo de un nucleo universitario publico*. Carabogo _Venezuela.
- Arrollo, R. (2012). *habilidades gerenciales*. Mexico: Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*(1ra . Ed). Colombia: Mac Graw Hill.
- CIELO ACOSTA, M. J. (2017). *La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo, agencia de Tingo Maria* 2017. Tingo Maria.
- Cox , T. (1985b). *Repetitive Work : Occupational stress and health*. Chichester.
- Cox, T. (1985b). *Repetitive Work: ocupational stress and healt*. Chichester.
- Cox, T. (2005). *Investigacion sobre el estres relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de publicaciones de las comunidades europeas.
- Fernandez, M. (2008). *Bornout autoeficacia y estres en maestros peruanos: 3 estudios facticos*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Figueroa Cajas , G. W. (2017). *Estrés Laboral Y Productividad De Los Trabajadores Del Consorcio De Alimentos “Rico Fort”, Huánuco* 2017. Huanuco.
- Ganga, F., Cassinelli, A., & Quiroz, J. (2014). El Concepto de la Eficiencia Organizativa. *Una aproximacion alo Universitario*, 126-150.
- HUAMÁN ESTACIO, E. K. (2017). *“Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017”*. Huanuco.
- Morales, C. (2009). *Bases Teóricas y Metodológicas para la Evaluación del Desempeño Laboral* . Madrid: Pearson Educación S.A.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo un reto colectivo*. Italia: Centro InternacionaL de formacion de la OIT.
- Palomino, C. (2012). *El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Academica de Estudios Generales de la Universidad San Martin de Porres*. Lima.

- Pinillos Sipiran, J. L., & Velasquez Alva, C. V. (2017). *El estres laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Clinica San Luis de Trujillo*. Trujillo.
- Rodriguez, J. (2004). *Adminisracion Moderna de Personal*. Mexico: Limusa.
- Sairitupac, S. (2015). *Autoficacia y desempeño del docente de psicologia de la Universidad Cesar Vallejo*. Lima: Tesis de maetria.
- Soria Pardave, C. M. (2018). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Docentes Y Personal Administrativo De La I.E.I N° 32629 La Punta Del Distrito De Umari De Pachitea*. Huanuco.

ANEXOS

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO A TRABAJADORES DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA I.E. "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" JEC-CCOYLLORPANCCA-HUANCAVELICA 2019

Estimados docentes y administrativo, muy buenos días.

Estoy realizando un trabajo de investigación relacionado al estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral en los docentes y administrativo de la I.E. "Daniel Alcides Carrión" JEC. Este trabajo me permitirá conocer más sobre gestión de personal y de esta manera tener mejor manejo en mi ámbito profesional asimismo contribuir a la toma de decisiones de los directivos de la Institución Educativa. Se le pide responder a las siguientes preguntas con la mayor veracidad posible ya que su respuesta permitirá la mejor toma de decisiones en mejora de la Gestión institucional

Marcar con un X y rellenar los espacios en blanco. El cuestionario es anónimo los datos recogidos serán reservados. Se agradece su honestidad y su tiempo en bien de la educación.

Marca con una X y rellena los espacios en blanco:

Edad:	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Estado Civil:	Hijos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Profesión u ocupación:		Puesto:	

Antigüedad en el trabajo: _____

A continuación, hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una X la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre
0	1	2	3

El cuestionario se divide en dos partes. Marca con un aspa de acuerdo a tu realidad laboral.

a. Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL

N°	INDICADOR	CATEGORIA			
		0	1	2	3
1	La iluminación de su ambiente laboral le permite cumplir eficazmente su desempeño.				
2	Para cumplir responsablemente su trabajo cuenta con los conocimientos, materiales y recursos necesarios.				
3	La carga laboral de su trabajo le ha permitido obtener logros satisfactorios.				
4	El horario de trabajo no le permite desarrollar su creatividad.				
5	La comunicación entre docentes y administración influye en el desempeño laboral a través de la toma de decisiones.				
6	Consideras que existe conflicto de funciones en tu puesto de trabajo que impide realizar un aporte a la institución..				

7	El compromiso laboral está vinculado con su realización profesional.				
8	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones y cumplir con eficacia su desempeño laboral.				
9	Los conflictos interpersonales con sus superiores impiden su eficacia y productividad en su desempeño laboral.				
10	Los problemas laborales y familiares influyen negativamente en su creatividad.				

b. Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

N°	INDICADOR	CATEGORIA			
		0	1	2	3
11	Tus conocimientos profesionales permiten tu desarrollo profesional.				
12	La creatividad e ingenio que posee le permite cumplir con su función en la organización.				
13	Los problemas familiares y laborales influyen negativamente en el logro de los objetivos laborales.				
14	Las relaciones interpersonales de amistad impiden que cumpla su trabajo con responsabilidad.				
15	El desinterés en el trabajo influye en la toma de decisiones.				
16	El medio ambiente laboral influye en su productividad.				
17	En la Institución Educativa existe una buena comunicación entre docentes y administrativos.				
18	Conoces los objetivos institucionales, pero la incertidumbre laboral impide que lo realice.				
19	Le preocupa el prestigio de la I.E. y siente que existe una sobre carga laboral.				
20	El estrés laboral afecta El desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa				

GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACION

**INSTITUCION EDUCATIVA “DANIEL ALCIDES CARRION”
CCOYLLORPANCCA-HUANCAVELICA**



**DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “DANIEL ALCIDES
CARRION” CCOYLLORPANCCA-HUANCAVELICA**



DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “DANIEL ALCIDES CARRION” CCOYLLORPANCCA-HUANCAVELICA RELLENANDO EL CUESTIOANRIO




DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “DANIEL ALCIDES CARRION” CCOYLLORPANCCA-HUANCAVELICA RELLENANDO EL CUESTIOANRIO



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Efecto del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC – Ccoyllorpancca - Huancavelica 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>“¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño en los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019?”</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye el contenido del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? • ¿Cómo influye el contexto del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo afecta el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo influye el contenido del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. • Determinar cómo influye el contexto del trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El contenido del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? • El contexto del trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC-CCoyllorpancca-Huancavelica 2019? 	<p>1. INDEPENDIENTE Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Contenido del trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medio ambiente de trabajo. ✓ Diseño de las tareas. ✓ Carga de trabajo ✓ Horario de trabajo. <p>Contexto del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Función y cultura organizativa ✓ Función en la organización. ✓ Desarrollo profesional. ✓ Autonomía de toma de decisiones. ✓ Relaciones interpersonales en el trabajo. <p>Interfaz casa-Trabajo.</p> <p>2. DEPENDIENTE Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia <p>Identificación Institucional</p>	<p>Tipo de investigación Investigación Sustantiva explicativa</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación No experimental, transversal o transaccional descriptivos</p> <div style="text-align: center;">  <p>Donde:</p> <p>M=muestra O₁= Observación V.1 O₂= observación de V.2 r=Correlación entre dichas variables</p> </div> <p>Población y Muestra Docentes: 12 Administrativos: 10 N=22</p> <p>Muestra: La muestra será de n= 22</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnica: Encuesta ✓ Instrumento : cuestionario